

Kehitetään ikäihmisten  
kotihoitoa  
ja vahvistetaan  
kaikenikäisten  
omaishoitoa

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE



## KomPAssi-hanke

Maakunnallisen iäkkäiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin perustaminen  
Varsinais-Suomeen



Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 53/2018

## KomPAssi-hanke

Maakunnallisen iäkkäiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin  
perustaminen Varsinais-Suomeen

Johanna Ritvanen

Kirjoittaja:

Johanna Ritvanen

Sosiaali- ja terveysministeriö

ISBN: 978-952-00-4009-3

Taitto: AT-Julkaisutoimisto Oy

Helsinki 2018



## Kuvailulehti

Julkaisija	Sosiaali- ja terveysministeriö		12/2018
Tekijät	Johanna Ritvanen		
Julkaisun nimi	KomPassi- hanke Maakunnallisen iäkkäiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin perustaminen Varsinais-Suomeen		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 53/2018		
Diaari/hankenumero	STM/3146/2016	Teema	Omais- ja perhehoito
ISBN PDF	978-952-00-4009-3	ISSN PDF	2242-0037
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4009-3		
Sivumäärä	55	Kieli	suomi
Asiasanat	Asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamalli, omaishoito		
<b>Tiivistelmä</b>  KomPassi hanke toteutui osana STM:n kärkihanketta ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016 – 2018”. Hankkeen yksi tuotos oli keskitetyn iäkkäiden asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamalli, joka päättyi maakunnalliseksi malliksi Varsinais-Suomeen.  Keskeisinä periaatteina oli asiakaslähtöisyys toimintamallissa ja asiakkaan kohtaaminen, arviointi ja vasta tämän jälkeen toimenpiteiden miettiminen.  Hankkeessa kehitettiin kokonaisvaltaisia työvälineitä tukemaan näitä tavoitteita ja maakunnallista prosessia.  Hankkeessa oli merkittävä ICT-osio, jolla pystyttiin tuottamaan maakunnallisesti palveleva, organisaatiosta riippumaton keskitetyn toimintamallin tuki asiakasohjaajien työhön.  Hankkeessa työstetyn ICT-järjestelmän avulla mahdollistuu keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen seuranta ja raportointi toiminnan edellyttämällä tavalla. Hankkeessa luotiin alustava viitekehys asiakasneuvonnan ja ohjauksen johtamiselle.			
Kustantaja	Sosiaali- ja terveysministeriö		
Julkaisun myynti/ jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

## Presentationsblad

Utgivare	Social- och hälsovårdsministeriet		12/2018
Författare	Johanna Ritvanen		
Publikationens titel	Projektet KomPassi Införande av en verksamhetsmodell för kund- och servicehandledning för äldre i Egentliga Finland		
Publikationsseriens namn och nummer	Social- och hälsovårdsministeriets rapporter och promemorior 53/2018		
Diarie-/ projektnummer	STM/3146/2016	Tema	
ISBN PDF	978-952-00-4009-3	ISSN PDF	2242-0037
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4009-3		
Sidantal	55	Språk	finska
Nyckelord	Verksamhetsmodell för kundrådgivning och handledning, närståendevård		
<b>Referat</b> <p>Projektet KomPassi genomfördes inom ramen för social- och hälsovårdsministeriets spetsprojekt "Hemvården för äldre utvecklas och närståendevården för alla ålderskategorier förbättras 2016–2018". Ett resultat av projektet var en centraliserad verksamhetsmodell för kundrådgivning och handledning för äldre, som togs i bruk i hela landskapet Egentliga Finland.</p> <p>Centrala principer i verksamhetsmodellen var att den ska vara kundcentrerad och att man först ska möta kunden och göra en bedömning och först efter det fundera över åtgärder.</p> <p>Inom projektet utvecklades övergripande verktyg för att stödja dessa mål och processen på landskapsnivå.</p> <p>Projektet innefattade en betydande IKT-del, där det för att stödja kundhandledarnas arbete utvecklades ett system för den centraliserade verksamhetsmodellen som är oberoende av organisation och fungerar i hela landskapet.</p> <p>Med hjälp av det IKT-system som utvecklades under projektet är det möjligt att följa upp och rapportera om den centraliserade kundrådgivningen och handledningen på det sätt som verksamheten förutsätter. I projektet skapades en preliminär referensram för ledningen av kundrådgivningen och handledningen.</p>			
Förläggare	Social- och hälsovårdsministeriet		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

## Description sheet

Published by	Ministry of Social Affairs and Health	12/2018	
Authors	Johanna Ritvanen		
Title of publication	KomPassi project Establishing a regional operating model for client and service guidance for elderly people in Southwest Finland		
Series and publication number	Reports and Memorandums of the Ministry of Social Affairs and Health 53/2018		
Register number	STM/3146/2016	Subject	
ISBN PDF	978-952-00-4009-3	ISSN (PDF)	2242-0037
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4009-3		
Pages	55	Language	finnish
Keywords	Operating model for client guidance, informal care		
<b>Abstract</b>  The KomPassi project was carried out as part of the Ministry of Social Affairs and Health key project 'Home care for older people will be developed and informal care enhanced in all age groups 2016 – 2018'. An operating model for centralised client guidance for elderly people was one of the project results and it was adopted as a regional model in Southwest Finland.  Client-orientation and meeting the client are the key principles in the operating model. The decisions on the action required are only taken after an assessment of the client's needs has been carried out.  Comprehensive tools to support these objectives and the regional process were developed in the project.  The project had an extensive ICT section, which provided a basis for a regional support for a centralised operating model that is independent of organisations and can be used by client counsellors.  Using the ICT system created in the project, the performance of the centralised client guidance function can be properly monitored and the reports on the work can be compiled as required. A preliminary framework for the management of client guidance was established in the project.			
Publisher	Ministry of Social Affairs and Health		
Distributed by/ Publication sales	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		





# Sisältö

<b>Lukijalle</b>	9
<b>1 Johdanto ja hankkeen tausta</b>	11
<b>2 Tavoite: Asiakaslähtöisten maakunnallisten ja tasalaatuisten neuvontapalvelujen ja ohjauksen järjestäminen sähköistä alustaa ja sähköisiä palveluja käyttäen</b>	13
<b>3 Kehittämistyön vaiheistus: läkkäiden keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen perustaminen</b>	15
3.1 Nykytilan kartoitus	15
3.2 Uuden maakunnallisen toimintamallin luominen	17
3.2.1 Neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen	17
3.2.2 Asiakasneuvonnan ja ohjauksen määrittelyä KomPASSissa	18
3.2.3 Työvälineiden määrittelyä asiakasneuvontaan ja ohjaukseen KomPASSissa	20
3.2.4 Monikanavainen asiakasohjaus sekä KomPASSin etä- ja lähipalvelujen suhteen ja merkityksen kuvaaminen	29
3.3 Digitaalisten työvälineiden valinta toimintamallin tueksi	29
3.3.1 KomPassi- palvelutarjoama ja sähköinen alusta: asiakasneuvonta.fi	29
3.3.2 Puhelinjärjestelmä ja muut yhteydenottokanavat	34
3.3.3 Asiakasohjaajien työtehtävien seuranta-, ohjaus- ja raportointijärjestelmä	35
3.3.4 Ammatillaisten välinen konsultointi ja kommunikaatio	36
3.4 Neuvonnan ja ohjauksen maakunnallisen mallin kokeilu	37
3.5 KomPassi-kokeilun arviointi	39
3.6 Maakunnallisen mallin käyttöönotto ja levittäminen koko maakuntaan	42
<b>4 Johtopäätökset ja pohdinta</b>	44
<b>Lähteet</b>	46
<b>Liitteet</b>	49



## LUKIJALLE

Kädessäsi tai ruudullasi on julkaisu, jossa käsitellään KomPASSi- hankkeen (Varsinais-Suomen iäkkäiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke) konkreettisia tuotoksia. KomPASSi hanke toimi vuosina 2016 – 2018 osana I&O kärkihanketta. Hankkeessa kehitettiin iäkkäiden asiakasneuvonta ja -ohjausmalli tavoitteiden mukaisesti. Hanke toimi varsin muuttuvassa yhteiskunnallisessa tilanteessa maakunta- ja sote-uudistuksen tiimellyksessä. Hankkeessa saatiin - huolimatta uudistuksien haasteellisista hetkistä - kehitettyä maakunnallisena kuntien yhteistyönä KomPASSi-toimintamalli. KomPASSi jää elämään Varsinais-Suomeen hankkeen jälkeen Turun kaupungin hallinnoimana ja kaikkien kuntien hallinnointi- ja yhteistyösopimuksen perusteella.

Kehittämiseen osallistui laaja joukko, yhteensä noin 200 henkilöä, asiakasohjauksen ja omaishoidon ammattilaisia sekä vanhustyön johtoa ja yhteistyökumppaneita. Järjestöt ja kolmas sektori olivat edustettuna, kuten myös yksityiset palveluntuottajat. Vanhusneuvostot toivat arvokkaan näkemyksensä hankkeen tuotoksiin, kuten myös muut maakunnan iäkkäät henkilöt. Kehittämistä on tukenut laaja joukko palautteen antajia ja arviointikyseilyihin vastanneita, niin asiakasohjaajia, kuin kokeiluihin osallistuneita asiakkaita, omaisia, omaishoidettavia ja omaishoitajia.

KomPASSi- iäkkäiden asiakasneuvonta ja -ohjaus on syntynyt tavoitetilan ja nykytilan väli- maastoon. Varsinaisen tavoitetilan taustalla oli olettamus siitä, että hankkeen päättyessä olisi omistajaorganisaatio tiedossa. Valtakunnallisten uudistusten siirtyessä tavoitetilaa on pyritty toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla nykytilanteessa 27 kunnan alueella Varsinais-Suomessa. Tässä on onnistuttu hyvin konkreettisilla tuotoksilla sekä tuotu uusi maakunnallinen malli asiakkaiden neuvontaan ja ohjaukseen.

Kiitos jokaiselle hankkeessa omalla panoksellaan mukana olleelle.

Mukavia lukuhetkiä KomPASSi-toimintamallin perustamisesta kiinnostuneille!



# 1 Johdanto ja hankkeen tausta

KomPASSi hanke toteutui osana STM:n kärkihanketta ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016 – 2018”. Haku julistuksessa (STM 2016:32) todettiin rahoituksella rahoitettavan maakunnan tasoisia kokeiluja. Varsinais-Suomen sisällöksi valikoitui ”Ikäihmisten palvelujen toimintamallit” (KAAPo: Keskitetty alueellinen asiakas-/palveluohjaus- toimintamalli) ja ”Kaikenikäisten omaishoidon vahvistamisen toimintamallit”. Hankesuunnitelmaa työstivät Varsinais-Suomen kuntien vanhustyön johtajat. Hankesuunnitelmalla saatiin hankerahoitus Varsinais-Suomeen hankkeen kokonaisbudjetin ollessa 2 967 816 euroa, josta valtionavustusta 2 374 253 euroa.

Hanke on ollut osa tulevan Varsinais-Suomen maakunnan sote-organisaation ohjaus- ja asiointipalvelujen kehittämistä sekä ICT – suunnittelua. Tässä julkaisussa keskitytään hankkeen keskeiseen tuotokseen: maakunnalliseen, organisaatiosta riippumattomaan, keskitettyyn asiakas- ja palveluohjaukseen digitaalisten palvelujen tuella.

Vuonna 2015, hankkeen lähtötilanteessa, Varsinais-Suomen maakunnassa kuntien asukasluvut vaihtelivat 895 asukkaasta (Kustavi) 185 908 asukkaaseen (Turku). Varsinais-Suomessa on hajanainen kuntien rakenne. Kuntien koko vaihtelee merkittävästi. Alle 5000 asukkaan kuntia on 10. Väestöennuste alueella näyttää ikääntyvien osuuden kasvavan (taulukko seuraavalla sivulla).

Varsinais-Suomen väestö on varsin iäkästä. 75 vuotta täyttäneitä oli 31.12.2015 maakunnan väestöstä 9,4 %. Kuntien väliset erot 75 vuotta täyttäneen väestön suhteellisessa osuudessa kokonaisväestöstä olivat varsin suuria vaihdellen 6,1 %:n (Masku) ja 14,7 %:n (Koski t.l.) välillä. 85 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä vaihteli 1,8 %:n (Rusko) ja 5,6 %:n (Kustavi) välillä. Koko maakunnassa 85 vuotta täyttäneiden osuus oli viime vuodenvaihteessa 4,5 % väestöstä. Viimeisimmän väestöennusteen mukaan vuonna 2035 maakunnan 75 vuotta täyttäneen väestön osuus tulee olemaan 15,9 % ja 85 vuotta täyttäneen väestön osuus 5,7 %.

Kokonaisväestö (% alueen väestöstä)			
Koko maa	2015		8,8
	2030		14
Varsinais-Suomi	2015	474 323	9,4
	2030		15,1
Turun seutu	2015	323 185 (68,1 %)	8,5
	2030		13,8
Turku	2015	185 908 (39,2 %)	8,9
	2030		13,5
Salon seutu	2015	62 983 (13,3 %)	11
	2030		17
Loimaan seutu	2015	34 819 (7,3 %)	11,6
	2030		16,9
Vakka-Suomi	2015	30 970 (6,5 %)	11,3
	2030		20,3
Turunmaa	2015	22 366 (4,7 %)	11,6
	2030		18,6

Varsinais-Suomen väestö on kaksikielistä. Varsinais-Suomessa asuu 2996 ruotsinkielistä yli 75-vuotiasta asukasta. Ruotsinkielisten ikääntyneiden osuus vaihtelee merkittävästi eri kuntien välillä. 75 vuotta täyttäneistä ruotsinkieltä äidinkielenään puhuu 0,2 % (Laitila) - 77,5 % (Kemiönsaari). Kaikkiaan Varsinais-Suomessa asuu ruotsinkielisiä yhteensä 27 092 henkilöä.

Varsinais-Suomen alueeseen kuuluu kaupunkiasutusta, maaseutua sekä saaristoa. Alueen monimuotoisuus huomioitiin niin hankkeen edetessä kuin lopullisessa tuotoksessa. Pitkät ja osittain vaikeakulkuiset välimatkat edellyttävät teknologian ja digitaalisten palveluiden kehittämistä ja käyttöönottoa. Alueellisen kulttuurin ymmärtäminen on tärkeää palveluita kehitettäessä. Varsinais-Suomen alueella on tarve kehittää asiakaslähtöisiä ja toimivia palvelumuotoja, jotta pystytään vastaamaan kasvavaan palvelutarpeeseen.

## 2 Tavoite: Asiakaslähtöisten maakunnallisten ja tasalaatuisten neuvontapalvelujen ja ohjauksen järjestäminen sähköistä alustaa ja sähköisiä palveluja käyttäen

Varsinais-Suomen KomPAssi-hankkeen ensimmäisenä tavoitteena oli asiakaslähtöisten maakunnallisten ja tasalaatuisten neuvontapalvelujen ja ohjauksen järjestäminen sähköistä alustaa ja sähköisiä palveluja hyödyntäen. Palveluneuvonnan ja -ohjauksen toimintamallin ja prosessin yhtenäisyyttä tavoiteltiin ja se saavutettiin koko maakunnan tasolla.

Palveluohjauksen alustan oli oltava käytettävissä eri teknologioilla ja mobiilisti sekä käyttäjystävällisesti. Kehittämiseen otettiin mukaan vanhusneuvostot, asiakasraadit sekä työntekijät.

Alustalle yhdisteltiin tavoitteen mukaisesti eri toimijoiden ikäihmisille tarkoitettua ohjausta, neuvontaa sekä palvelua. Käyttäjiksi määriteltiin niin kuntalaiset kuin asiakkaat sekä ammattilaiset, jotka tarjoavat ikäihmisten palveluita. Vapaaehtoistyön kysynnän ja tarjonnan koordinointi suunniteltiin tapahtumaan sähköisen alustan avulla.

Sähköisellä alustalla esitellään erilaisia teknologioita palveluja kotona asumisen tukemiseksi. Sähköinen alusta on tärkeä eri toimijoiden yhteistyössä esimerkiksi kotiutustilanteessa sekä omaishoitajien palveluohjauksessa. Näihin luotiin yhteistyömallit ja varmistettava tiedonkulku.

Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus helpottaa arjen sujuvuutta palveluja hakevien ja niitä jo saavien asiakkaiden keskuudessa. Keskitetty toimintamalli koordinoi ja sujuvoittaa palveluiden kohdentumista oikea-aikaisesti ja systemaattisesti asiakkaiden arvioitun

palvelutarpeen mukaan. Alueellinen verkostomainen keskitetty asiakas- ja palveluohjaus ohjaa asiakasvirtoja tasavertaisesti ja yhdenmukaisesti.

Palvelut ja muodostetut palvelukokonaisuudet kohdennetaan arvioinnin perusteella eri asiakassegmentteihin (muisti- ja monisairaat, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat sekä vammaiset iäkkäät, omaishoidon asiakkaat) sijoittuville asiakkaille tarkoituksenmukaisesti.



### 3 Kehittämistyön vaiheistus: läkkäiden keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen perustaminen

KomPASSi-hankkeen tavoitteena oli kokeilujen kautta saada paras mahdollinen toimintatapa muodostettua ja ottaa se käyttöön koko maakunnassa. KomPASSi-hankkeen edetessä nopealla aikataululla, varsinkin digitaalisten välineiden valintaan on vaikuttanut osittain valmiina pääprosessin tueksi saatavat ratkaisut.

Hanke aloitettiin nykytilan kartoituksesta. Nykytilan pohjalta luotiin yhdessä maakunnan toimijoiden kanssa tavoitteet maakunnalliseen tavoitetilaan ja siihen liittyviin toimintamalleihin ja työvälineiden kuvaukseen. Työvälineitä työstettiin laajalla osanottajajoukolla. Tämän jälkeen valittiin ICT työvälineet tavoiteprosessia tukemaan. Kokeilujen kautta kehitettyä toimintamallia arvioiden saatiin paras mahdollinen toimintatapa muodostettua. Tämä KomPASSi- malli tuli maakunnalliseen iäkkäiden asiakasneuvontaan ja -ohjaukseen Varsinais-Suomessa. Mallin levittäminen tapahtui 2018 syksyllä jokaiseen kuntaan.






Hanke vaiheistettiin viiteen eri vaiheeseen. Näitä olivat nykytilan kartoitus, uuden maakunnallisen mallin luominen, maakunnallisen mallin kokeilu, kokeilun arviointi sekä maakunnallisen mallin käyttöönotto ja levittäminen koko maakuntaan.

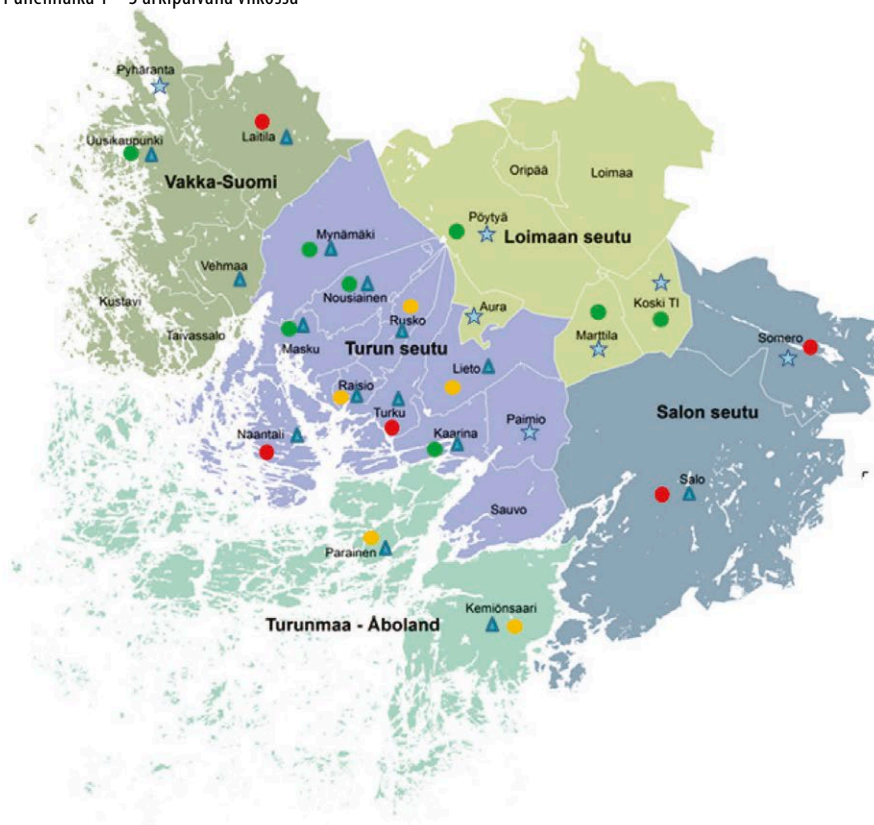
#### 3.1 Nykytilan kartoitus

KomPASSi-hanke alkoi laajalla nykytilanteen kartoituksella ja maakuntakierroksella. Jokaiseen 27 kuntaan lähetettiin kysely neuvonnan ja ohjauksen tavoista, neuvontapisteistä ja resursseista. Maakuntakierroksella tavattiin maakuntalaisia avoimessa tilaisuudessa. Tämän jälkeen oli jokaisen kunnan asiakasohjaustyötä tekeville työntekijöille tilaisuus, jossa varmennettiin sekä toimintaprosessia että nykytilan kartoitusta vielä sanallisesti. Nykytilanteen kartoitus koski maakunnan iäkkäiden palvelutilannetta (27 kuntaa, järjestöt,

seurakunnat) ja palvelujen sisältöä. Tilaisuuksissa koottiin kuntien kriteerilliset palvelut sekä maksuperusteet ja maksuluokat. Käytössä olevat työvälineet olivat hankkeen digitaalisen osuuden näkökulmasta merkitykselliset.

Neuvonnan ja ohjauksen nykytilakartoituksessa ilmeni, että toiminta maakunnassa on varsin monimuotoista. Alla on kuvattu eri muodoilla luokitellusti erityyppisiä neuvontamuotoja.

-  LähiKomPAssi (aukioloaikoja ja/tai puhelinaikoja). Lisäksi ajanvarauksella.
-  Työntekijän tapaaminen mahdollista pääsääntöisesti ajanvarauksella, ei erillistä neuvontapistettä.
-  Puhelinaika arkisin yli 3 tuntia päivässä tai työntekijälle voi soittaa arkisin virka-aikana
-  Puhelinaika arkisin alle 3 tuntia arkipäivässä
-  Puhelinaika 1 – 3 arkipäivänä viikossa



”LähiKomPASseja” eli lähineuvontapisteitä oli maakunnassa 15 kunnassa toiminnassa. Näissä oli erilaisia avoimia aukioloaikoja ja puhelinaikoja neuvontaa ja ohjausta varten. Viidessä kunnassa asiakasohjausta sai erillisellä tapaamisella ja ajanvarauksella. Näissä kunnassa asiakasohjausta tehtiin muun työn ohella. Liikkuvaa tai muunlaista jalkautuvaa asiakasneuvontaa ja -ohjausta toteutettiin kahdessa kunnassa.

Viidessä kunnassa puhelinaika oli yli 3 tuntia päivässä tai työntekijälle pystyi soittamaan arkisin virka-aikana. Kahdeksassa kunnassa puhelinaika oli alle 3 tuntia arkipäivässä. Viidessä kunnassa puhelinaikaa oli yhdestä kolmeen arkipäivää viikossa. Kunnissa työntekijöillä oli useita muita tehtäviä neuvonnan ja ohjauksen lisäksi.

Tiedon kerääminen asiakkaista vaihteli suuresti. Pääasiallisesti dokumentointi tapahtui asiakkaan luvalla asiakastietojärjestelmään. Anonyymit asiakkaan tilastoitiin viidessä kunnassa. Neuvontapuheluiden määrää seurattiin neljässä kunnassa. Asiakkaiden käyntimääriä seurattiin neljässä kunnassa. Kyselyn mukaan yleisin asiakaskäyntiin kuluvat aika oli 15 minuutin ja 30 minuutin välillä. Varsinais-Suomen kunnissa on käytössä useita sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, edustettuna ovat kaikki valtakunnallisesti merkittävät tietojärjestelmät. Käytössä olevien tietojärjestelmien laaja kirjo lisää haasteita palvelujärjestelmän ja palveluohjausprosessin yhdenmukaistamiselle sekä palvelun määrän ja laadun seurannalle. Tämän hankkeen tavoitteena ei kuitenkaan ole yhdenmukaistaa eri asiakas-tietojärjestelmiä tai luoda niiden välille rajapintoja. Hankkeessa työstettiin sähköinen toiminnanohjausala asiakasneuvonnan ja -ohjauksen tueksi.

Asiakasohjaajien koulutustausta oli ammattikorkeakoulutasoinen; muun muassa sosiaali-ohjaaja, sosionomi tai geronomi.

## 3.2 Uuden maakunnallisen toimintamallin luominen

Kehittämistyö yhdenmukaiselle ja yhdelle maakunnalliselle tavoitetilalle tapahtui osaprojektien tuotoksena. Lopputuloksena syntyi KomPASSi-kokonaisprosessi (LIITE 1) ja sen eri vaiheisiin tarpeen mukaiset sisällölliset työvälineet työn teon standardoimiseksi. Tässä raportissa keskitytään erityisesti neuvonnan ja ohjauksen osioon, jossa tulisi olla myös suurimmat asiakasmäärät eli informaatiopalveluista sekä itsearviointista monikanavaisen neuvontaan ja ohjaukseen.

### 3.2.1 Neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen

Neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseen osallistui sekä asiakastyön ammattilaisia että järjestöjen edustajia. Edustuksesta koitettiin tehdä mahdollisimman kattava huomioiden kuntien merkittävästi vaihtelevan koon, ruotsinkielisyyden sekä erilaisen toimintaympäristön (maaseutu, saaristo, kaupunki). Neuvonnan ja -ohjauksen kehittämisen tuotoksia olivat muun muassa neuvonnan ja ohjauksen prosessi, itsearviointilomakkeet kootusti. Kehittämistyössä työstettiin toimintamallin kivijalkaa; arvoja ja ratkaisukeskeisyyttä neuvonnassa ja -ohjauksessa sisältäen haastetilanteita. Työstettiin ajatusta monikanavaisesta yhteydenotosta kokoamalla asioita, joita voidaan hoitaa puhelimitse, mitä voidaan hoitaa

chatin avulla, missä vaiheessa asiakas tulisi kutsua lähitoimipisteeseen ja missä vaiheessa on syytä lähteä kotikäynnille. Mietittiin työvälineitä ja kehitettiin ensitietoa keräävä kysely. Työstettiin ”Huoli herää” – materiaali, jonka avulla pyrittiin tunnistamaan erilaiset riskiasiakkaan tunnusmerkit sekä asiakassegmentit oman työn helpottamiseksi. Nämä kaikki tuotokset testattiin kokeilussa ja tämän jälkeen niitä tarkennettiin.

Neuvonnan ja ohjauksen työvälineet ovat pääasiassa tiedonkeruun välineitä, joiden tarkoituksena on tukea työntekijän päätöksentekoa. Tiedonkeruun tulee olla systemaattista. Välineet ohjaavat käsittelemään keskeisiä asioita sekä asiakkaiden tarpeiden ja voimavarojen monipuoliseen tunnistamiseen. Työvälineiden avulla on tarkoitus saada kokonaiskuva pääpiirteissään asiakkaan tilanteesta. Työvälineiden käyttö edellyttää ammattilaiselta herkkyyttä kuunnella ja tunnistaa keskeiset asiakkaan tarpeet ja toiveet. Tarvittaessa ammattilaisen tulee esittää tarkentavia kysymyksiä ja keskittyä kulloinkin kyseessä olevien tilanteiden ja tarpeiden syvempään tunnistamiseen ja oleellisten huolenaiheiden oivaltamiseen. Tässä vaiheessa KomPAssi-hankkeen ulkopuolelle jätettiin asiakas- ja potilastietojärjestelmät, joiden avulla asiakkaiden asioita voitaisiin ratkaista varmasti vielä pidemmälle jo ensimmäisen kontaktin aikana.

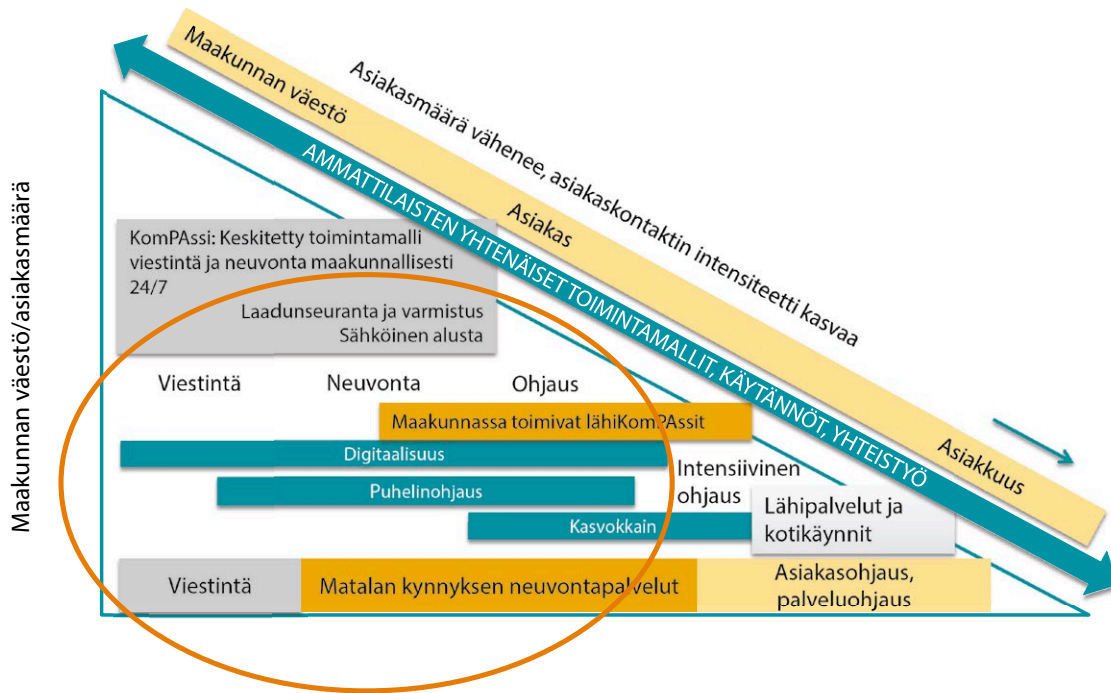
Arvokas asia oli maakunnan asiakasohjaajien verkostoituminen työryhmä- ja workshop-ym. tapaamisten aikana. Toimintamallin levitys ja juurruttaminen alkoi jo osaprojektien työskentelyssä. Tällöin päästiin tutustumaan muiden työhön ja vaihdettiin tietoa toimintaympäristöjen vaikutuksista. Haasteina yhtenäisen ylätasoin prosessin työstämiseen vaikuttivat maakunnan sisäiset erot, niin maantieteelliset kuin käytännötkin, käytössä olevat erilaiset työvälineet sekä eri asiakastietojärjestelmät. KomPAssin kaikkiin 11 osaprojektiin osallistui 200 palveluohjauksen ja omaishoidon ammattilaista sekä esimiestä ja johtajaa. Workshop- työskentelyyn arvojen ja ratkaisukeskeisyyden pohtimiseksi osallistui noin 80 ammattilaista.

### 3.2.2 Asiakasneuvonnan ja ohjauksen määrittelyä KomPAssissa

KomPAssi-malli ja siihen asemoituva asiakasneuvonta ja -ohjaus seuraavalla sivulla olevassa kuvassa.

Neuvontaan ja ohjaukseen katsotaan kuuluvan asiakkaan informaatiopalvelut, viestinnälliset palvelut sekä itsearviointiin liittyvät palvelut, joita asiakas voi itsenäisesti tai asiakasohjaajan tukemana käyttää. Näistä palveluista hyötyvät myös kaikki ammattilaiset, joiden tehtävään omassa työpisteessään kuuluu asiakasohjaus.

Neuvontapalveluihin sisältyy monikanavainen palvelu, johon kuuluvat kasvokkain asiointi lähikomPAssissa, puhelinpalvelu, chat sekä esimerkiksi yhteydenottopyynnöt ja itsearviointilomakkeiden lähettäminen asiakasohjaajalle.



**Kuvio 1. KomPassi-malli ja siihen asemoituva asiakasneuvonta ja -ohjaus**

KomPassi-toimintamallin määritelmät neuvonnasta ja ohjauksesta on esitetty seuraavassa taulukossa:

Neuvonnan määritelmä	Ohjauksen määritelmä
<p>Neuvonta on varhaisen vaiheen kevyttä tukea. Neuvonnan tehtävänä on jakaa tietoa hyvinvoinnista ja tunnistaa alustavasti ikäihmisen tiedontarvetta sekä palveluntarvetta. Ikääntyneen väestön neuvontaan vastaavat ensisijaisesti informaatiopalvelu; tietoyleistä hyvinvointia ja terveyttä edistävästä palvelusta, tiedosta esim. sosiaaliturvaan ja ikääntymiseen yleisesti liittyvistä asioista. Matalan kynnyksen neuvonta ehkäisee tilanteiden komplisoitumista ja mahdollistaa nopean puuttumisen. Neuvonnan tulee olla saatavilla ilman ajanvarausta, ja neuvojilta edellytetään laaja-alaista osaamista. Neuvonta toteutuu monikanavaisena. Viranomaisella on aina velvollisuus neuvoa asiakasta.</p> <p>Neuvonnan tavoitteena on, että iäkäs henkilö voisi tehdä itsenäisesti valinnan, joka perustuu hänen omiin näemyksiinsä sekä ammattilaiselta saatuu luotettavaan ja riittävän laaja-alaiseen tietoon.</p>	<p>Ohjaus on lähtökohtaisesti neuvontaa laajempaa, ja se kattaa sekä asiakkaan ohjaamisen oikean tuen ja palvelun piiriin että asiakkaan palvelujen yhteensovittamista.</p> <p>Ohjausvaihe on määritelty palveluohjauksen vaiheeksi, jossa ikäihmisen yhteydenotto muuttuu anonyymistä tunnistautumista vaativaksi asioinniksi. Kyseessä on mahdollinen asiakkuuden alku. Ohjauksessa selvitetään syvällisemmin asiakkaan tilannetta, tarpeita ja voimavaroja. Tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa etsiä sopivia ratkaisuja ongelmatilanteisiin tai löytää sopivia palveluita sekä kannustaa asiakasta tarvittaessa erilaisten palveluiden piiriin.</p> <p>Ohjauksen tarkoituksena on arvioida ohjauksen riittävyttä. Tällöin selvitetään, onko asiakkaalla tarvetta toiselle kontaktille (joko puhelimitse, sähköpostitse tai kasvotusten Lähikompassissa) ja/tai tarvetta palvelutarpeen arviointiin. Ohjaus tapahtuu ensitiedon keruuta apuna käyttäen kun neuvonta ei riitä. Pyrkimys on selvittää systemaattisesti ja syvällisemmin asiakkaan tarpeet, jolloin asiakkaan ohjautuminen oikealle asiantuntijalle (sosiaalityöntekijä, omaishoidon työntekijä, terveydenhoitaja tms.) ja riskien tunnistaminen helpottuu.</p>

### 3.2.3 Työvälineiden määrittelyä asiakasneuvontaan ja ohjaukseen KomPASSissa

Konkreettisia työvälineitä KomPassi-hankkeessa syntyi monia. Näistä suurin osa on asiakasohjaajien toiveista koostettuja parhaista käytännöistä ja kokemuksesta syntyneitä koosteita asiakasohjaajien arjen hyödynnettäväksi. Nämä työvälineet on kuvattu KomPassi-käsikirjassa, jossa tarkastellaan iäkkäiden keskitetyn asiakasneuvonnan ja -ohjauksen sekä palvelutarpeen arvioinnin vaiheita. Käsikirja toimii asiakasohjaajien työn tukena maakunnallisissa mallissa.

Asiakassegmentoinnin avulla voidaan määritellä esimerkiksi palvelu- ja neuvonnan tarpeitaan samankaltaisia asiakasryhmiä. Niiden avulla voidaan tarkastella asiakkaiden sijoittumista prosessin eri vaiheisiin. KomPassin asiakassegmenteissä vihreällä osuudella olevat asiakkaat ovat neuvonnan ja ohjauksen asiakkaita. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti omatoimisia. Mikäli heillä tulee avuntarvetta, asiakkaat osaavat hakeutua neuvonnan ja ohjauksen piiriin. Mikäli neuvonnassa ja ohjauksessa huomataan syvällisemmän ohjauksen tarve, asiakas voidaan luokitella olevaksi keltaisella alueella tai jos havainnoidaan asiakkaalla olevan selkeä tarve palvelutarpeen arvioinnille, asiakas on punaisella alueella.

Asiakasohjaajan tulee huomioida asiakkaiden yksilöllisyys tarkastellessaan mihin asiakassegmenttiin asiakas mahdollisesti kuuluisi. Toimintakyvyn eri osa-alueet voivat sijoittua eri asiakassegmentteihin. Asiakkaan fyysinen toimintakyky voi olla erittäin heikko eli punaisella alueella, mutta kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky voi olla normaali eli vihreällä alueella. Oikeanlaisella neuvonnalla ja ohjauksella asiakasohjaaja voi tukea asiakkaan mahdollisuutta pysyä tai palautua vihreälle alueelle. Näin ollen esimerkiksi RAI-arvioinnista saatua MAPLe5-mittariarvoa tulee aina tarkastella asiakaskohtaisesti.



**Kuvio 2.** KomPASSin asiakassegmentoinnin pääpiirteet kuvattuna kuviona.

Hankkeessa on tehty ensitiedon kokoamista helpottava sapluuna. Ohjauksen työvälineenä on ensitieto-lomake (LIITE 2), jonka asiakasohjaaja täyttää asiakasohjaajien työtehtävien seuranta- ja raportointijärjestelmään. Ensitiedon tavoitteena on ohjata asiakas oikeaan paikkaan tarpeensa mukaisesti. Asiakastieto alkaa kumuloitumaan ensitiedon avulla. Ensitietoa täytetään tarvittavalla laajuudella ja se siirtyy asiakasohjaajien kirjaamana asiakkaan mukana kotikuntaan asiakkaan luvalla. Tarvittaessa asiakasohjaaja voi täydentää ensitietoa joko seuraavassa asiakaskontaktissa tai asiakkaana siirtyessä palveluun. Ensitiedon pohjalta asiakasohjaaja voi tarkastella palvelutarpeen arvioinnin laajuutta sekä asiakasohjaajan erityisosaamisen mahdollisia vaatimuksia. Lisäksi kotikäynnin kiireellisyys määräytyy kerätyn ensitiedon pohjalta.

Ensitiedon keruun hyödyntäminen korostuu erityisesti riskien varhaisen tunnistamisen näkökulmasta sekä palvelutarpeen kiireellisuuden tunnistamisessa. Ensitiedon avulla pyritään ohjaamaan asiakas oikealle asiakasohjaajalle sekä kartoittaa tarpeen mukaisen arvioinnin laajuutta.

Asiakkaan tarpeiden selvittämisessä ja erilaisten palvelutarpeiden tunnistamisessa, keskeistä on voimavarojen, palvelutarpeiden, riskitekijöiden ja kiireellisuuden tunnistaminen.

Tärkeää on tunnistaa ne ikäihmiset, joiden kotona selviytyminen on vaikeutunut. Ohjauksen on todettu olevan tuloksellista erityisesti niille, joilla on monimutkainen ja pitkäkestoinen palvelutarve. Tavoitteena on tunnistaa ne ikäihmiset, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä, sekä ne, jotka tarvitsevat palvelutarpeen arvioinnin. Asiakasohjaajan osaamisalan tunnistaminen on tärkeää palvelutarpeen arvioinnin järjestämiseen liittyen, jotta asiakkaat ohjautuvat oikealla osaajalle.

Ensitiedon täyttö ja eri sisältöalueiden läpikäynti on mahdollista tehdä joustavasti asiakkaan kanssa keskustelun edetessä. Osa-alueiden käsittelyjärjestyksen voi työntekijä mukauttaa asiakkaalle sopivaksi kussakin tilanteessa. Ensitiedon keruun tarkoitus on toimia työntekijän tukena asiakkaan tarpeiden systemaattisessa selvittämisessä. Asiakkaan henkilötietoja ei tarvita ensitiedon keruussa, mutta ne ovat tarpeen silloin kun asiakas ei tule autetuksi yhteydenotossa vaan jatkoselvittelyt Lähikompassissa tai palvelutarpeen arviointi ovat tarpeen. Ensitieto-lomakkeessa olevat vapaan tekstiin osioihin kirjoitetaan tarkennuksia asiakkaan tarpeista ja voimavaroista sekä kuvaus nykytilanteesta.

Ensitiedosta kirjataan tarvittaessa tiivistelmä kunnan asiakas- tai potilastietojärjestelmään kunnan käytännöstä riippuen. Ensitiedossa olevat asiat on huomioitava seuraavassa asiakaskontaktissa. Tiivistelmässä voidaan kertoa mm. mikä on päällimmäinen syy yhteydenottoon ja ohjauksen jatkumisen tai palvelutarpeen arvioinnin tarpeeseen. Palvelutarpeen arviointia tekevä asiakasohjaaja voi täydentää ensitietoa. Kirjauksen potilastietojärjestelmään voi tehdä myös asiakasohjaaja, joka tekee palvelutarpeen arvioinnin, mikäli ohjausvaiheen asiakasohjaaja on arvioinut tarpeen kotikäynnille. Huolellisesti täytetyn ensitiedon perusteella tulisi olla tulevaisuudessa mahdollisuus myöntää asiakkaalle tukipalveluja.

KomPAssin kivijalkaa luotiin ammattilaisille suunnatuissa kolmessa Workshopissa tammi-kuussa 2018. Näitä asioita työstivät 80 palveluohjauksen ja omaishoidon ammattilaista ja lopuksi kiteytettiin lopulliseen muotoon. Näissä työpajoissa pohdittiin KomPAssin arvoja ja tärkeimpiä ratkaisukeskeisyyden piirteitä ja valittiin neljä arvoa sekä yhdeksän keskeistä ratkaisukeskeisyyden piirrettä.

Arvot ovat periaatteita, jotka ohjaavat valintoja ja auttavat tekemään päätöksiä. Arvot ovat samalla myös tiedostettuja motiiveja ja ne ohjaavat ihmisten tekoja ja toimintaa. KomPAssin arvoja ovat tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, luottamus, asiakaslähtöisyys sekä vastuullisuus.

Ratkaisukeskeisyys on aktiivista ja etenevää toimintaa sekä asiakkaan että asiakasohjaajan näkökulmasta. Halu selvittää asia ja asiakkaan tilanteen huomioiminen ovat keskeistä ratkaisukeskeisessä työskentelyotteessa. Siihen kuuluu myös asiakkaan voimavaroihin keskittyminen. Asiakasohjaajan ratkaisukeskeinen työote on käytännönläheistä ja myönteistä tapaa kohdata erilaisia elämäntilanteita. Työote innostaa kehittämään luovia ratkaisuja



korostamalla voimavaroja, edistymistä ja yhteistyötä. Ratkaisukeskeisen ajattelun avulla voidaan auttaa asiakasta löytämään ratkaisun avaimia ja usein ne löytyvät asiakkaasta itsestään.

KomPassin ratkaisukeskeisyyden piirteitä muodostuivat hyväksyvä ilmapiiri, yhdessä tavoitteiden ja keinojen asettaminen, lähtökohdan selvittäminen, elämänhallinta, hyvä vuorovaikutus, kokonaisvaltainen kohtaaminen, ihmiseltä ihmiselle, voimavarakeskeisyys, osallistuminen ja moniammatillinen yhteistyö.

KomPassin kivijalka kuvattuna alla:

#### KomPassin ARVOT

Miten arvot näkyvät konkreettisesti asiakkaalle?	Miten arvot näkyvät konkreettisesti ammattilaiselle?
<p><b>TASA-ARVO JA OIKEUDENMUKAISUUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasavertainen palvelu, yhdenvertaiset kriteerit, palvelu omalla kielellä, esteettömyys</li> <li>Oikeus valita, taloudellinen yhdenvertaisuus palveluissa, samat palvelut vaikka asuisi kauempana taa-jamasta, samat palvelut kaikille, palveluiden tarvetta arvioidaan samoilla kriteereillä esim. tulkkipalvelu tarvittaessa, ei omaisia, muistisairaus, päihde- ja mielenterveys, asiakas kokemus, asiakas kokee saaneensa juuri sitä mitä kokee tarvitsevänsä ja jos ei saa, kokee tulleen kohdelluksi kunnioittaen</li> </ul> <p><b>LUOTTAMUS JA VASTUULLISUUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ammatillisuus, turvallisuuden tunteen kokeminen</li> <li>Asiakas luottaa että palvelulupaukset toteutuvat ja asiat hoidettu loppuun asti.</li> <li>Asiakas voi luottaa että asia otetaan hoitoon ja ei jätetä kesken.</li> <li>Sovituista asioista jätetään tietoa, ymmärrettävä kertominen asioista ja perustellut päätökset.</li> </ul> <p><b>ASIAKASLÄHTÖISYYS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tulee kuulluksi, yksilöllinen kohtaaminen (monikavaisuuden hyödyntäminen), kunnioittava ja in-nostava kohtaaminen, kiireettömyys</li> </ul>	<p><b>TASA-ARVO JA OIKEUDENMUKAISUUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Noudatetaan yhteisiä toimintatapoja, tasa-arvoinen kohtelu</li> <li>Ajantasainen tiedon välittäminen, kaikki lähtee kuuntelusta ja tutustumisesta, kaikkien tulee saada samaa tietoa, yksi ihminen hoitaa asian loppuun asti, sama palvelu oli kuka työntekijä tahansa, tulos ei työntekijästä riippuvaa, säännöllinen seuranta</li> </ul> <p><b>LUOTTAMUS JA VASTUULLISUUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vaitiolovelvollisuus, ammatillisuus, kuuntelu ja tutustuminen, asiat loppuun – tietoa asiasta, molemmilla luottamus ja ymmärrys tilanteesta, tarpeeton pallottelu pois, ei tarpeettomasti heitellä palloa toiselle, sovitaan mihin mennessä asiat tapahtuvat, soitto jos ei toteudu, etteivät asiat jää roikkumaan</li> <li>Oman ammattitaidon ylläpitäminen, asiakkaan asioiden hoitaminen loppuun saakka.</li> <li>Vastuullisuuteen voisi ammattilaisen osalta lisätä vielä vastuun päivittämistä omaa osaamistaan</li> </ul> <p><b>ASIAKASLÄHTÖISYYS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aito kuunteleminen, kiireettömyys,</li> <li>Aidosti kiinnostunut asiakkaan asiasta (täydentävät kysymykset, kokoava yhteenvedo käynnin lopussa)</li> <li>Kuunnellaan asiakkaan todellinen tilanne, ratkaistaan yhdessä, kiireellisuuden huomioiminen, yksilöllisyyden, kokonaisvaltainen huomioiminen</li> </ul>





## KomPASSin RATKAISUKESKEISYYS

Miten ratkaisukeskeisyyden piirteet näkyvät konkreettisesti asiakkaalle?	Miten ratkaisukeskeisyyden piirteet näkyvät konkreettisesti ammattilaiselle?
<p><b>HYVÄKSYVÄ ILMAPIIRI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokee tuleensa hyväksytyksi</li> <li>• kiireettömyys</li> <li>• hoitaja on minua varten</li> <li>• tasa-arvoinen</li> <li>• kunnioitus</li> <li>• menneisyyden ymmärtäminen ja hyväksyminen</li> <li>• usko tulevaan</li> <li>• omana itsenään kohdattu</li> <li>• tuntee tulleen kuulluksi</li> </ul> <p><b>YHDESSÄ TAVOITTEIDEN ASETTAMINEN, KEINOJEN ASETTAMINEN, LÄHTÖKOHDAN SELVITTÄMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokee hyötyvänsä</li> <li>• hyvä asiakaskokemus</li> <li>• hyvä olo</li> <li>• tuntuu hyvältä</li> <li>• palautettomuus</li> <li>• kokee, että haluaa palvelun</li> <li>• luottamus</li> <li>• toimivuus/hyväksyntä</li> <li>• palautteen anto</li> </ul> <p><b>ELÄMÄNHALLINTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksilöllisyys</li> <li>• positiivien noste voimavaroihin</li> <li>• kannustus</li> <li>• itsemääräämisoikeus</li> <li>• pienet positiiviset kokemukset</li> <li>• tiedon jakaminen</li> <li>• tilanne-arvio</li> <li>• jaksamisen huomiointi</li> </ul>	<p><b>HYVÄKSYVÄ ILMAPIIRI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunnioitus</li> <li>• menneisyyden ymmärtäminen ja hyväksyminen</li> <li>• usko tulevaan</li> <li>• ei liian virkaintoinen</li> <li>• asiakkaan tasolla</li> <li>• kuuntelee hyvät ja huonot asiat</li> <li>• Pelisilmä</li> <li>• rauhallinen ympäristö</li> <li>• uskon luominen tulevaan</li> <li>• usko, että jokaisessa hyvää</li> <li>• toivon luominen</li> <li>• Katsekontakti</li> <li>• ajan antaminen</li> <li>• ei saa olla ylimielinen</li> <li>• lämmin kohtelu</li> </ul> <p><b>YHDESSÄ TAVOITTEIDEN ASETTAMINEN, KEINOJEN ASETTAMINEN, LÄHTÖKOHDAN SELVITTÄMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antennit pystyssä</li> <li>• vastahakoinen asiakas – pienestä aloittaminen – luottamuksen synnyttäminen – tutustuminen – yhteinen tavoite – positiivinen kohtaaminen – ei tee väkisin vähitellen</li> <li>• aloittaminen ilman rahallista panostusta</li> <li>• palvelutarjoaman tuntemus</li> <li>• alku tärkeä</li> <li>• vaitiolo huomioitava</li> <li>• markkinointi</li> <li>• palautteen kysyminen</li> <li>• työntekijän tuttuus</li> <li>• yhdessä tapaaminen</li> </ul> <p><b>ELÄMÄNHALLINTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perustelujen löytäminen</li> <li>• priorisointi – tärkeät asiat ensin</li> <li>• ei kaikkea kerralla</li> <li>• asiakkaan motivointi</li> <li>• voimavarojen tunnistaminen</li> <li>• kokonaistilanteen palastelu</li> <li>• verkoston kartoitus</li> <li>• menneisyyden arvioiminen voimavarojen näkökulmasta</li> <li>• tilanne-arvio</li> <li>• jaksamisen huomiointi</li> </ul>

Miten ratkaisukeskeisyyden piirteet näkyvät konkreettisesti asiakkaalle?	Miten ratkaisukeskeisyyden piirteet näkyvät konkreettisesti ammattilaiselle?
<p><b>HYVÄ VUOROVAIKUTUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tasa-arvoinen kohtelu</li> <li>aikaa annettavana</li> <li>asiakkaan ongelma</li> <li>suvaitseva</li> <li>todellinen kuuntelu</li> <li>valta-aseman välttäminen</li> <li>yhteyden hakeminen ja saaminen</li> <li>ymmärtämisen varmistaminen</li> </ul>	<p><b>HYVÄ VUOROVAIKUTUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ammattillinen ohjaus</li> <li>ammattillinen vuorovaikutus, harhat yms. suhtautuminen</li> <li>rauhallisuus, ystävällisyys</li> <li>katsekontakti</li> <li>yhteinen kieli – tulkki</li> <li>tukihenkilö</li> <li>läheisten huomiointi</li> <li>pyritään hakemaan asiakkaalle luonteva tapaamispaikka ja –aika</li> </ul>
<p><b>KOKONAISVALTAINEN KOHTAAMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>läsnäolo (aito läsnäolo), rinnalla kulkia asiakkaan palvelupolun matkalla</li> <li>luottamus, turvallisuuden tunne</li> <li>kiireettömyys</li> <li>tasavertainen kohtaaminen ja vuorovaikutus</li> </ul>	<p><b>KOKONAISVALTAINEN KOHTAAMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aito läsnäolo</li> <li>keskittyminen, perehtyminen</li> <li>kuunteleminen</li> <li>tasavertaisuus</li> <li>rehellisyys</li> </ul>
<p><b>IHMISELTÄ IHMISELLE!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rehellisyys puolin ja toisin</li> <li>yhteistyö</li> </ul>	
<p><b>VOIMAVARAKESKEISYYS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>voimavarojen esiintuominen</li> <li>onnistumisen esiin tuominen &gt; elämänhallinta paranee</li> </ul>	<p><b>VOIMAVARAKESKEISYYS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>moniammattilaisuus</li> <li>voimavarojen löytäminen</li> <li>kannustaminen, motivointi</li> <li>tilannetaju</li> </ul>
<p><b>OSALLISTUMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aidosti mahdollisuus osallistua alusta alkaen</li> <li>asiakkaan sitoutuminen tavoitteisiin onnistuu paremmin</li> </ul>	<p><b>OSALLISTUMINEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aidosti mahdollisuus osallistua alusta alkaen</li> <li>→ asiakkaan sitoutuminen tavoitteisiin onnistuu paremmin</li> </ul>
<p><b>MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>laaja-alainen näkemys</li> </ul>	<p><b>MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>arviointi, toteutus, tavoitteellisuus</li> </ul>

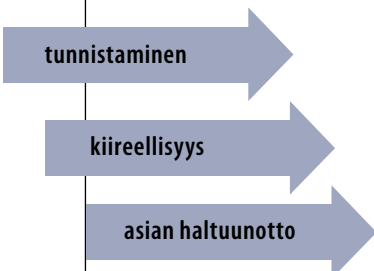
Asiakasohjaajien neuvonnassa erityisryhmien tunnistamiseen koottiin asioita, joihin olisi reagoitava asiakaskontaktin yhteydessä. Työväline nimettiin ”Huoli herää – erilaisten asiakasryhmien tunnistaminen” – osioksi. Tämä työväline on kuvattu seuraavalla sivulla:

## Asiakkaan tilanteesta tulee herätä huoli kun:

Asiakkaan ongelma ei ole selkeä tai yksiselitteinen (yhteydenottaja voi olla asiakas, omainen, ystävä, viranomainen)	Asiakkaalla on toistuvia yhteydenottoja asiakasohjaukseen	Asiakkaalla toistuvia käyntejä sosiaali- ja/ tai terveydenhuollossa tai peruutuksia ja peruuttamattomia aikoja	Epäily jostain riskistä
 <p>Asiakas ei osaa, kykene ilmaisemaan ongelmaansa selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla.</p> <p>Yhteydenoton perimmäinen syy jää epäselväksi</p> <p>Epäily mielenterveysongelmasta</p> <p>Epäily väkivallan käytöstä asiakkaan lähipiirissä</p> <p>On epäily asiakkaan kokemasta kaltoinkoittelusta</p> <p>Epäily omaishoidon tilanteen kärjistyisestä (esim. hoitajan uupuminen)</p> <p>Epäily ravitsemuksen ongelmista</p> <p>Epäily fyysisen toimintakyvyn ongelmasta</p> <p>Epäily kognition häiriöstä / muistiongelmasta</p> <p>Epäily käytöshäiriöstä</p> <p>Itsetuhoinen käyttäytyminen tulee puheessa esiin</p> <p>Läheisten huoli</p>	 <p>Asiakas on ollut useita kertoja, toistuvasti yhteydessä palveluohjaukseen</p> <p>Yhteydenoton syitä on ollut monia / vaihtuvat ongelmat</p> <p>Asiakas on kieltäytynyt esimerkiksi palveluohjaajan kotikäynnistä</p> <p>Asiakkaan tilanne kriisiytynyt? mahd. omh tilanne</p> <p>Toistuva ”huomion hakeminen” → Mahdollinen itsetuhoisuus</p>	 <p>Asiakas on käynyt toistuvasti tai useita kertoja viimeisen (6kk?1v?) aikana lääkärin tai hoitajan vastaanotolla</p> <p>Asiakkaalla on peruuttamattomia aikoja</p> <p>Asiakkaalla on peruutettuja aikoja</p> <p>Syyt käynteihin epämääräisiä/ epäselviä tai koskeneet toistuvasti samoja asioita</p> <p>Asiakkaalla on ollut esim. toistuvia kotitapaturmia (kaatuminen, kompastuminen, putoaminen, palovammat)</p>	 <p>Epäily taloudellisesta tilanteesta</p> <p>Ulkoinen olemus herättää epäilyn esim. päihteiden käytöstä</p> <p>Tapaturmat</p> <p>Väkivallan uhri</p> <p>Itsemurhariski jne</p>

Alla olevissa taulukoissa on esimerkkejä liittyen sekä ”huoli herää” – työvälineeseen että erityispiirteistä, jotka pitäisi ottaa riskiryhmillävälittömästi huomioon. Niiden tunnistamisen apuna voi käyttää mittareita.

**Mahdollinen asiakasryhmä: mielenterveys- ja/tai päihdeasiakas**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• sekavuus</li> <li>• harhat</li> <li>• ärtyneisyys</li> <li>• häiriökäyttäytyminen</li> <li>• surullinen ilme</li> <li>• ltkuisuus</li> <li>• masentuneisuus</li> <li>• ylipirteä/vauhdikas</li> <li>• puhumattomuus</li> <li>• ilmeettömyys</li> <li>• muistihäiriöt</li> <li>• hermostuneet liikkeet, pakkoliikkeet</li> <li>• ulkoinen olemus epäsiisti, likainen</li> <li>• itsetuhoisuus</li> <li>• eristäytyminen</li> <li>• väsynyt habitus</li> <li>• unihäiriöt</li> <li>• lisääntynyt päihteiden käyttö</li> <li>• epätavallinen väsymys</li> <li>• asiakkaan toiminta/luonne/käytös muuttuneet</li> <li>• asiakkaan oma subjektiivinen kokemus</li> </ul> <p>Fyysiset oireet: huimaus, tasapainovaikeudet, kaatuminen ja muut tapaturmat, verenpaineen heittely, närästys, vatsavaivat</p>	<p>Mahdollinen asiakasryhmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mielenterveysasiakas</li> <li>• Päihdeasiakas</li> </ul> <p>Mittarit arvioinnin / tunnistamisen tukena: AUDIT, GDS-15, BDI, CAGE-kysely (seulontaan)</p> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: right;"> <p><b>Mahd. yhteydenotto asiantuntijaan tai hoitavaan tahoon</b></p> </div>
---	--

**Mahdollinen asiakasryhmä: muistisairaat**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• episodisen muistin häiriöt asiakokonaisuuksien oppimisen vaikeutunut</li> <li>• muutokset mielialassa ja / tai luonteessa / käytöksessä</li> <li>• aika ja paikkaorientaatiovaikeudet</li> <li>• näönvaraisen hahmottamisen ongelmat</li> <li>• kielellisten toimintojen heikkoudet</li> <li>• masennusoireet</li> <li>• delirium</li> <li>• vaikeudet suoriutua askareista sekä toiminnoista omassa tutussa toimintaympäristössä</li> <li>• hankaluutta suunnittelussa ja ongelmien ratkaisussa</li> <li>• toistuvat terveydenhuollon käynnit</li> <li>• ohjeiden noudattaminen vaikeaa</li> <li>• eristäytyminen ja erakoituminen</li> <li>• esineiden kadottaminen vaikeudet muistaa hiljattain tehtyjä asioita</li> <li>• harhat, käytöshäiriöt, impulssikontrollin häiriöt varastamisharhat rahankäytön ongelmat</li> <li>• vaeltelu ja eksyminen</li> </ul>	<p>Mahdollinen asiakasryhmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muistisairaat</li> </ul> <p>RAI Screenerin lisäksi tarvittaessa/ jos herää epäily muistin ongelmasta MMSE GDS-15</p> <p>Mittarit arvioinnin / tunnistamisen tukena, joita erityisosaaja (muistikoordinaattori käyttää) Muistisairauksien riskitesti CERAD MoCa läheiskysely / muistikysely BDI – BECK ADCS-ADL CDR GDS-FAST TmT AUDIT</p> <p>erilaiset elämänlaatumittarit DG:ssa lisäksi lab.kokeet (muistiseula), pään TT, MRI, iqvor, Pib-Pet</p>
--	--

**Mahdollinen asiakasryhmä: erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• asuu yksin, ei omaisia eikä lähiverkostoa</li> <li>• toimintakyvyn laskua, hoidon tarpeen lisääntyminen, syrjäytyneisyys, yksinäisyys</li> <li>• heikkotuloisuus, taloudellisen toimeentulon vaikeudet (työttömyystausta, peliriippuvuus, alhainen eläke, velkaantuneisuus)</li> <li>• "heikkolahjainen" / ei diag.</li> <li>• ns. "löytö" vanhuksia /persoona, esim. taloyhtiön ilmoitus</li> <li>• moniongelmalliset /sairaudentunnottomuus</li> <li>• kaltoinkohdellut ikäihmiset (väkivalta, seksuaalinen hyväksikäyttö omaisten tai jonkun muun tahon taloudellisen hyväksikäyttö, syrjintä, hoidon laiminlyönti, huono kohtelu) maahanmuuttajavanhukset (kielitaito)</li> </ul>	<p>Mahdollinen asiakasryhmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat</b></li> </ul> <p>Selvittelyn ja tunnistamisen tukena:  <b>Ensietietokysely / taustat / historia ➔ palvelutarpeen arviointi nopealla aikataululla</b></p> <p>Mittarit: MNA (tulee RAI Screeneristä), MMSE, AUDIT, GDS-15, BARTHEL, PaloRAI</p> <p>Lähisuhdeväkivallan suodatin- ja kartoituslomake (THL)  MARAK (moniammatillinen riskiarviointi <a href="http://www.thl.fi/marak">www.thl.fi/marak</a>)  Ikääntyneisiin liittyvän haavoittuvuuden on todettu kytkeytyvän erityisesti niukkoihin taloudellisiin resursseihin, korkeaan ikään, heikkoihin sosiaalisiin verkostoihin ja rajoittuneeseen autonomiaan.</p>
--	---

**Mahdollinen asiakasryhmä: paljon palveluja tarvitsevat**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• korkea ikä</li> <li>• asiakkaalla monia sairauksia (esim. diabetes, reuma, syöpä)</li> <li>• heikko sosiaalinen asema, monia ongelmia (sosiaalitoimen, mielenterveystyön, päihdetyön asiakkuus, huono taloudellinen tilanne)</li> <li>• somatisointi (kuolemanpelko, sairauden pelko, paljon tiedostamattomia ongelmia)</li> <li>• riippuvuusongelma (lääke-, päihdepalveluista riippuvainen)</li> <li>• yksinäiseksi itsensä kokeva,</li> <li>• yksinasuva (ei läheisiä eikä muita ei sosiaalisia kontakteja)</li> </ul>	<p>Mahdollinen asiakasryhmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paljon palveluja tarvitseva</b></li> </ul> <p>Terveyspalveluiden käyttöön ohjaavia tekijöitä ikäihmisillä ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pitkäaikaissairaudet</li> <li>• Säännöllinen hoito terveydenhuollon henkilöstön antamana</li> <li>• Kipu</li> <li>• Akuutit tulehdussairaudet</li> <li>• Yleiskunnon heikkeneminen ja kaatumisten lisääntyminen ikääntyessä</li> <li>• Psykososiaaliset tekijät</li> </ul> <p>Lisämittarit arvioinnin / tunnistamisen tukena:  MMSE, MNA, AUDIT, GDS-15, BARTHEL, kaatumisen riskin arviointi (FROP, FRAP)</p>
--	--

**Mahdollinen asiakasryhmä: kriisitilanne**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ihminen käyttää ilmauksia "luulen tulevani hulluksi", "pää ei kestä", "selviänkö tästä ikinä?", "elämä tuntuu vuoristoradalta", "jatkuuko tämä tuska aina?"</li> <li>• somaattiset oireet; mm. unettomuus, ruokahaluttomuus, vapinaa, pahoinvointia, sydänvaivat, väsymys, lihassäryt</li> <li>• suru, tyhjyyden tunne, ahdistus, uupumus, tapahtuman kieltäminen, syyllisyyden tunteet, vihan tunteet</li> <li>• joustavuus ihmissuhteissa voi heiketä, ärsytyskynnys voi madaltua, huutaminen, itku, paniikki</li> <li>• eristäytyminen</li> <li>• omaishoitaja, läheinen tuo esiin ylläolevia ilmauksia tai hakee akuuttia lyhytaikaishoitopaikkaa hoidettavalleen, ilmaisee väsymystä, ahdistusta, pelkoa tai pyytää arviota hoidettavan terveydentilasta</li> </ul>	<p>Mahdollinen asiakasryhmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kriisitilanne, asiakkaan elämässä jokin akuutti tilanne, omaishoidon kriisi</b></li> </ul> <p>Mittareita arvioinnin ja tunnistamisen tueksi:  RAI-mittareista etenkin DRS, CPS ja lisäksi GDS-15</p> <p><i>Kriisitilanteen havainnointi voi olla vaikeaa, yhteydenottoja ei välttämättä itse tunnista kriisitilannetta tai halua sitä myöntää &gt; ammatillinen intuitio ja lähestyminen tärkeää</i></p>
---	---

### Mahdollinen asiakasryhmä: ravitsemuksen ongelma

<ul style="list-style-type: none"> <li>• painolasku</li> <li>• painonnousu</li> <li>• reilu ylipaino</li> <li>• nautitun ruuan määrän väheneminen</li> <li>• yksipuolinen ravinto, soseutettu tai nestemäinen</li> <li>• suun ongelmat</li> <li>• huimaus</li> <li>• kaatuilu</li> <li>• vatsan toiminnan ongelmat</li> <li>• väsyneisyys</li> <li>• masentuneisuus</li> <li>• muistin ongelmaa</li> <li>• liikkumattomuus</li> <li>• liikkumisen vaikeutuminen</li> <li>• akuutti sairastuminen</li> <li>• sairaudesta toipuminen</li> <li>• leskeytyminen (suru)</li> </ul>	<p>Mahdollinen asiakasryhmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ravitsemuksen ongelma</b></li> </ul> <p>Selvittelyn ja tunnistamisen tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaan, omaisen, läheisen haastatteleminen, oma näkemys, kokemus. Ravitsemuksen ongelma/ vaikeudet voi johtua jostain muusta ongelmasta, esim. suun ongelma, nielemisvaikeudet, vatsakivut ym. <b>TUNNISTAMINEN!</b></li> </ul> <p>MNA on osana RAI Screeneriä</p> <p>Ravitsemuksen tarkistuslista (Turku)</p> <p>Paino</p> <p>Ohjaus ja neuvonta &gt; ruokapäiväkirja, ravitsemusterapeutin konsultaatio tai vastaanotto, laboratoriotestit</p>
---	--

### 3.2.4 Monikanavainen asiakasohjaus sekä KomPASSin etä- ja lähipalvelujen suhteen ja merkityksen kuvaaminen

Konkreettisten kokonaistoimintaprosessia tukevien sisällöllisten työvälineiden lisäksi lopputuloksena olivat kokonaisprosessin keskitetyt ja hajautetut osiot. KomPassi- hankkeen tavoitteeksi asetettiin keskitetyn neuvonnan ja ohjauksen työvälineiden löytäminen.

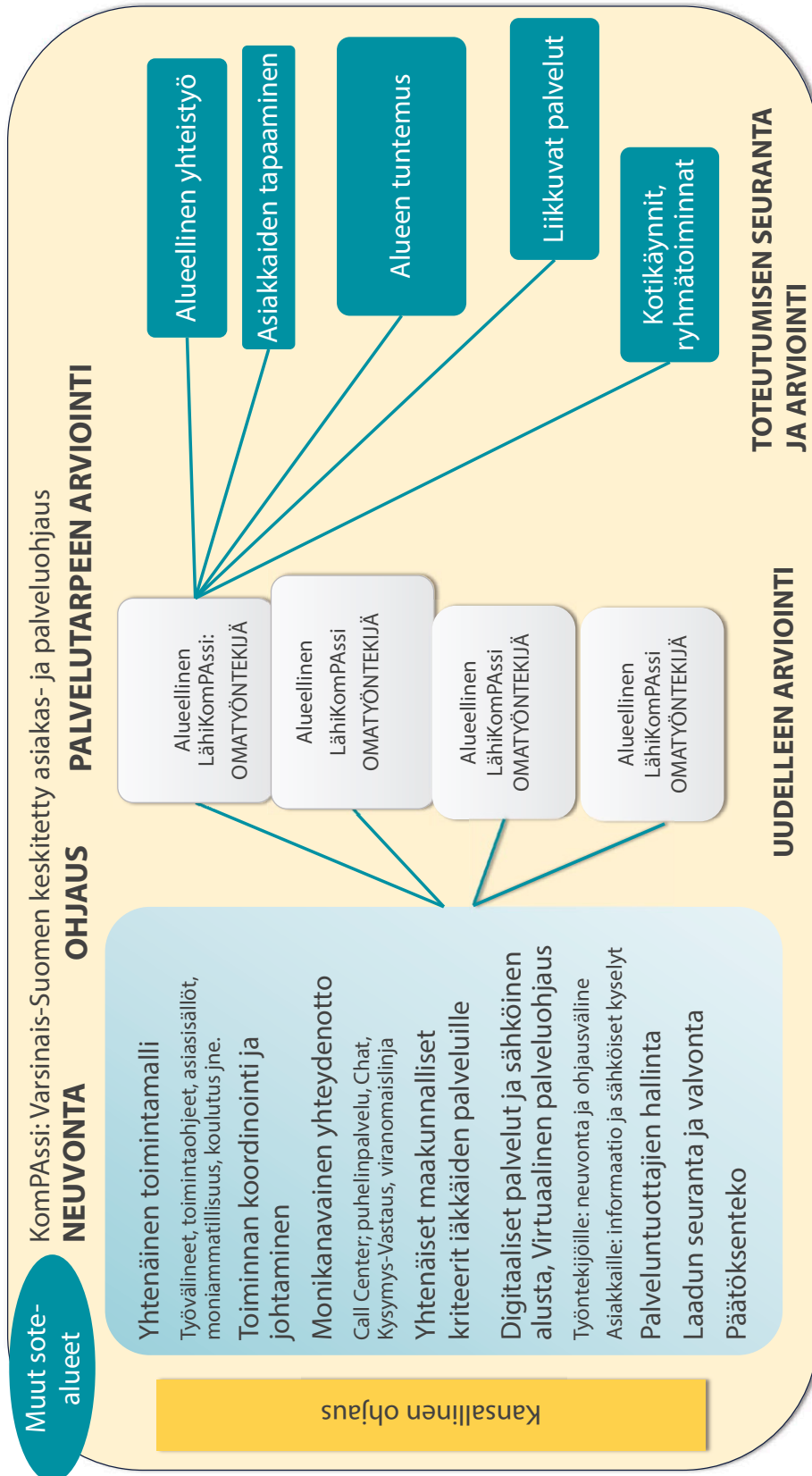
Seuraavalla sivulla kuvassa on ilmaistu harmaassa isossa laatikossa asiat, joita tuotiin yhte-näisen toimintamallin sisällöksi ja tehtäviksi. Oikealla on kuvattuna lähitoimipisteiden eli LähiKomPASSien tekemä työ. Hankkeessa luotiin keskitetyn toimintamallin tueksi sateen-varjo käyttämällä apuna sähköisen alustan toimintoja.

## 3.3 Digitaalisten työvälineiden valinta toimintamallin tueksi

KomPASSin aikataulussa oli välttämätöntä käyttää osittain valmiita ratkaisuja työn tukemiseksi ja maakunnallisen prosessin tuen aikaan saamiseksi. Pyrittiin valitsemaan parhaimmat työvälineet, jotka ovat muokattavissa aidosti tukemaan asiakasneuvonnan ja -ohjauksen prosessia.

### 3.3.1 KomPassi- palvelutarjoama ja sähköinen alusta: asiakasneuvonta.fi

KomPassi palvelutarjoama-alusta on Varsinais-Suomen maakunnan ikäihmisille ja omaishoitajille tarkoitettu tiedonhaku ja neuvonta alusta. Se perustuu 11 palveluluokkaan. Palveluluokat on määritelty ulkoasuunsa yhdessä maakunnan ikäihmisten, työntekijöiden ja palvelun tuottajien kanssa. Kaikessa kehittämisessä on pyritty huomioimaan maakunnallinen ja valtakunnallinen kehitys valmistautumalla muutoksiin.





Kontrasti
Tekstikoko
Kuuntele
Suomeksi | På svenska

KomPassi
Etsi KomPASSista
Etsi

## Tervetuloa KomPASSiin

Palvelu Varsinais-Suomen maakunnan ikäihmisille ja omaishoitajille

Sivusto on aktiivisen kehityksen alla. Voit antaa palautetta sivuston toiminnasta alapalkin linkin kautta.

## Tarvitsetko apua?

02 262 6164  
Avaa neuvonta-chat

info.kompassi@turku.fi  
Pyydä yhteydenottoa

Etsi lähin neuvontapiste

Katso neuvontapisteet

Palveluluokittelu on syntynyt ammattilaisten, ikäihmisten ja tuottajien yhteistyönä palveluita eri kokonaisuuksiin ryhmitellen ja tällä perusteella kokonaisuuksiin kooten. Työskentelyn pohjalta syntyi palveluluokittelu 11 isompaan palveluvalikoiman kokonaisuuteen. Vastaavaa luokitusta käytetään asiakasohjaajien toiminnanohjausjärjestelmässä yhteydenottojen syiden kirjaamisessa. Näin saadaan tietoon myös mahdolliset puutteet.

Ruoka ja ravitsemus	Apua ja palveluita kotiin	Raha-asiat ja tulevaisuuden turvaaminen
Seura, ajanviete ja harrastukset	Kodin turvallisuus ja apuvälineet	Asuminen
Liikunta	Liikenne ja kuljetus	Henkinen hyvinvointi
Omaishoito	Terveys	Tietolinkit
Mikä on KomPassi?	Usein kysyttyä	Ajankohtaista





KomPassi
Puhelinpalvelu 02 262 6164
Avaa neuvonta-chat
Anna palautetta Haluatko toimijaksi? Saavutettavuusseloste Tietosuojaseloste


Asiakkaalla on KomPassi-sivustolla käytössään asiakkaan näkymä, joka tarvitsee taustapalveluja. Näitä ovat muun muassa tietomalli, tietokanta, tiedon syöttö- ja muokkaus-rajapinta, tiedon välityksrajapintoja, palveluun liittyvä palauterajapinta, palveluhakurajapinta sekä palveluvertailurajapinta. KomPASSissa on valmius Omaolo-kyselyn vastausten

lähetyksrajapintaan sekä tunnistautumispalveluihin. KomPassi- sähköinen alusta toimii myös mobiilisti.

Sähköisen alustan toiminnallisuuksia – esimerkiksi palvelujen vertailutietoja koostivat samat tahot. Tavoitteena oli, että toiminnallisuudet palvelevat sekä asiakkaan informoinnin tarpeita että ammattilaisen työtä. Tunnistettiin mm. tekstikoon, värien ja kontrastin sekä sivuston kuuntelun merkitys. Sivuston toiminnallisuutta tulee miettiä heikoimman käyttäjän näkökulmasta ja sivuston tulee olla esteetön.

Asiakkaiden palvelutarpeet ja ohjaus edellyttävät loogista, visuaalista ja selkeää toimintaa. Erityisesti helppokäyttöisyys ja ikäihmisen erityistarpeet on huomioitava mahdollisimman hyvin. KomPassi- hankkeessa käytetty palvelumuotoilu ja käyttäjänäkymien suunnitella parannetaan KomPassi-hankkeen palvelualustan laatua sekä maakunnan ikäihmisten ja omaishoitajien kannalta että asiakasohjauksen ammattilaisten kannalta.


Kontrasti  Tekstikoko  Kuuntele   Suomeksi | På svenska

KomPassi 

Etsi KomPassista Etsi

[Etusivu](#) > [Apua ja palveluita kotiin](#)

← Takaisin sivulle Etusivu

Aihealueet 

Tietoa aiheesta

Ikääntyvä haluaa usein asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Tässä auttavat kotiin tuotavat palvelut. Pyydä tukea, jos sinua mietityttää, miten pärjät kotona yksin tai perheenjäsenen kanssa. Voit tarvita tukea myös, jos olet vastikään kotiutunut sairaalasta.

Saatavilla olevia apua ja palveluita kotiin voivat olla esimerkiksi kodinhoitoa, koti- ja ateriapalvelua sekä siivouspalvelua. Kotipalvelu auttaa arjen toiminna, kuten peseytymisessä, vaatehuollossa ja siivouksessa. Voit saada myös apua kuljetuksiin, asiointiin ja turvallisuuden parantamiseen.

Kotisairaanhoido auttaa sairauksien hoidossa ja kuntoutuksessa. Voit saada kotiin

Apua ja palveluita kotiin

Siirry selaamaan palveluntarjoajia

Lisää aiheesta "Apua ja palveluita kotiin":

Apteekkipalvelut /lääkkeiden jako

Apuvälineet

Ateriapalvelu

Ennaltaehkäisevä toiminta, esimerkiksi hyvinvointia edistävät kotikäynnit

Hierojat

Jalkojenhoitajat

Sivujen rakenteessa on pyritty huomioimaan yksinkertainen ilme. Vasemmassa laidassa on yleistä tekstiä aihealueesta. Keskiosassa on toiminto, jolla pääsee selailemaan palveluntuottajia sekä sen alla pääluokan alaluokat aakkosjärjestyksessä.

32

KomPassi-alustan lähtökohtana on ollut asiakaslähtöinen mahdollisuus vertailla palveluja. Asiakas valitsee palveluluokan (esimerkiksi kotiin tuotavat palvelut ja sieltä siivouspalvelut), jonka palveluja haluaa hakea. Tästä hän etenee kunnan tai alueen valintaan, jolta palveluja haluaa hakea. Tämän jälkeen hän saa mahdollisia palveluntuottajia, joita on mahdollisuus vertailla esimerkiksi hintojen, palvelukuvauksen tai toimituspäivien suhteen. Palveluntuottaja ilmoittaa nämä tiedot KomPassiin, josta tiedot tarkistetaan ja julkaistaan. Tuottaja on velvollinen pitämään palvelut ajan tasalla. Palvelun tilaus tapahtuu sivuston kautta ja tieto liikkuu palveluntuottajan ja tilaajan välillä.

**KomPassi**

Kontrasti Tekstikoko AAA Kuuntele

Suomeksi | På svenska

Etsi KomPassista Etsi

Etusivu > Palveluntarjoajat

**Vertaile toimittajia**

Tästä voit vertailla toimittajia eri palveluille. Valitse ensin haluamasi paikkakunta ja sitten tarkemmin millaisia palveluita etsit.

**Suodata tuloksia**

Valitse paikkakunta

Valitse paikkakunta

Aloita valitsemalla paikkakuntasi

**KomPassi**

Ruokalista kattaa aina kolme viikkoa kerrallaan ja uudet listat jaetaan asiakkaalle kotiin. Voimme myös sovitusti päättää ateriat asiakkaan puolesta mikäli asiakas itse tai omaiset niin toivovat.

7,50 €

**Valittavissa olevat toimituspäivät**

☒ Maanantai ☐ Tiistai ☒ Keskiviikko ☐ Torstai

☒ Perjantai

**Tilaajan tiedot**

**Etinimi** **Sukunimi**

Etinimi Sukunimi

**Sähköpostiosoite** **Puhelin**

Sähköpostiosoite Puhelin

Yritykset ja kolmannen sektorin edustajat ja kunnat tuovat palvelunsa alustalle erillisellä sivustolla olevalla lomakepohjalla. Sivustolla tarvitaan tietovaraston hallintaa, siihen liittyvää sisällönhallintaa sekä integraatioita ja infrapalvelua. KomPassissa toimii alkuun sivuston ylläpitäjä, joka sääntöjen perusteella tarkastaa ja julkaisee tiedot alustalle. Näitä toimintoja pyritään automatisoimaan jatkossa mahdollisimman pitkälle.

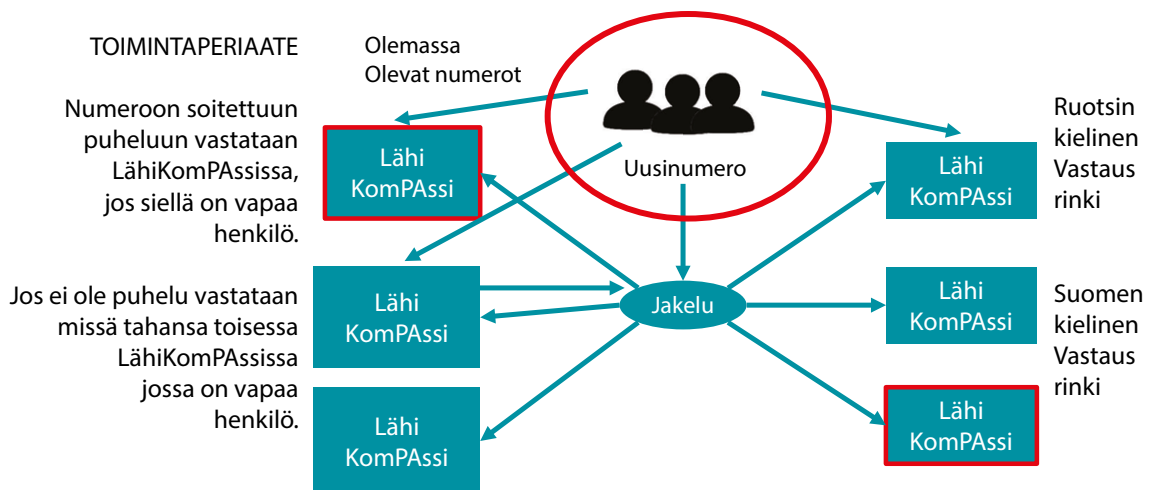
KomPassi-alustalle laadittiin jo ennen julkaisua saavutettavuusseloste sekä palautekanava sivustosta jatkuvaa kehitystä varten.

### 3.3.2 Puhelinjärjestelmä ja muut yhteydenottokanavat

KomPAssi- iäkkäiden ja omaishoitajien maakunnallinen palvelupuhelinjärjestelmä toimii kuntien ylläpitämänä. Palveluratkaisu mahdollistaa asiakaspalvelu-toiminnan maantieteellisen hajauttamisen ja puhelumäärien tasauksen. Palvelu on käytettävissä 24/7 ja palvelua voidaan joustavasti käyttää mistä tahansa, kun palveluun soveltuva internetyhteys ja päätelaite ovat käytössä.

Käyttöönnotossa ja kokeilussa kunnan palvelunumeroon soitettuun puheluun vastattiin LähiKomPAssissa, jos siellä oli vapaa henkilö. Jos puheluun ei vastattu, se siirtyi toiseen LähiKomPAssiin, jossa on vapaa henkilö. Sittemmin markkinoitiin yksi yhteinen maakunnallinen numero sekä ruotsinkielellä palvelua haluaville että suomenkielellä palvelua haluaville.

Asiakas valitsee haluamansa kielen jo soittaessaan asiakaspalvelunumeroon. KomPAssissa on asiakaschat kaksikielisenä. Asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön, joihin vastataan asiakasohjaajien toimesta arkipäivisin. Puhelinjärjestelmän avulla asiakasohjaaja vastaa asiakkaiden puheluihin ja chat-viesteihin. Puhelin- ja chatpalvelu ovat avoinna arkisin tällä hetkellä suomenkielisen puhelimen osalta klo 9-15 ja ruotsinkielisen puhelimen osalta 9-12.



Asiakaschat kaksikielisenä

Palvelu mahdollistaa monipuoliset ominaisuudet. Puhelinkontaktit on mahdollista reitittää taitotasojen mukaan haluttua osaamista omaavalle asiakasohjaajalle. Palvelussa on mahdollista hallita jonottavia asiakkaita ja asiakasohjaajien kontaktimäärää. Palvelu mahdollistaa asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toiminnan seurannan raportointityökaluilla.

Järjestelmässä on mahdollisuus seurata asiakaspalvelun ja asiakaspalvelijoiden toimintaa reaaliaikaisesti sekä käyttäen toiminnan kehityksen tukena palvelun tuottamia historia-raportteja.

### 3.3.3 Asiakasohjaajien työtehtävien seuranta-, ohjaus- ja raportointijärjestelmä

Asiakasohjaajien työtehtävien seuranta-, ohjaus- ja raportointijärjestelmän tarkoitus on ohjata asiakasohjaajaa työssään sekä toimia asiakkaan ohjaustiedon välittäjänä. Neuvonnan ja ohjauksen asiakasohjaajat kirjaavat järjestelmään kaikki asiakkaat, myös anonyymit asiakkaat. Kirjaamiseen ja tiedon siirtoon tarvitaan aina asiakkaan lupa, jonka asiakasohjaaja kysyttyään kirjaa järjestelmään.

Järjestelmä ohjaa asiakasohjaajaa tarvittaessa kirjaamaan asiakkaasta ensitietoa ja tukee eri asiakassegmenttien tunnistamista. Mikäli asiakkaalla on tarve ohjaukseen tai palvelutarpeen arviointiin, järjestelmään kirjataan myös kiireellisyysluokka. Järjestelmän kehittämisessä on huomioitu geneerinen päätöksentekoprosessi sosiaali- ja terveydenhuollossa; tehtiin päätökset sosiaalihuollon viranhaltijapäätöksinä tai terveydenhuollon hoitopäätöksinä. Samoin sama päätöksentekoprosessi toistuu jatkossa tehtäessä valintaa palveluntuottajasta, kun järjestäjä määrittelee palvelun sisällön ja myöntää henkilökohtaisen budjetin tai asiakassetelin.

Asiakas- ja palveluohjauksen prosessisovellus mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan maantieteellisen keskittämisen, sen sovittujen osien hajauttamisen ja asiakasohjaustyön ohjauksen maakunnassa. Sovellusalusta mahdollistaa ohjaustyön seuraamisen ja toiminnan raportoinnin.

KomPAssin keskitetyssä asiakasneuvonnan ja -ohjauksen puhelinringissä tai toimipisteessä ensikontaktin ottanut asiakas ohjautuu tarpeen vaatiessa kunnan palveluun. Tämä vaatimus täytyy lähinnä sosiaalihuoltolain mukaisen mahdollisen asiakkuuden alkaessa eli kun asiakasohjaaja on tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä.

The screenshot shows the 'Atsor - Turku' interface. On the left, there is a sidebar with a list of services: 'Kirjattu - Turku tai ilman kotikuntatietoa', 'TURKU: Omat asiakkaani', 'TURKU: Tarve asiakaskontaktille', 'TURKU: Lähikompassi', and 'TURKU: Palvelut käytössä'. The main area displays a table titled 'TURKU: PTA Jonossa'. The table has columns: 'Kiireellisyys PTA (kotikäynti)', 'Miksi otti yhteyttä?', 'Erityisosaaminen', 'Asiaa hoitaa', 'Sukunimi', and 'Etunimi'. A single row is visible with the following data: '4-7 vrk', 'esimerkki case Asian selvittely jatkuu', '(Ei mikään)', 'Esimerkki', and 'Essi'. Below the table, there is a link 'Hae uudelleen'.

Kuvassa on esimerkkinä Turun kaupungin palvelutarpeen arviointijonossa olevat asiakkaat. Asian hoidon siirtyessä kuntaan se ohjataan kotikunnan toimesta asiakkaan tarpeen mukaisesti kunnan henkilölle. Järjestelmä sisältää eri vaihtoehtoja, jolla neuvonnan asiakasohjaaja voi siirtää asiakkaan asian hoidon kuntaan työjonoon, josta vastaanottava kunta ottaa asian hoitaakseen. Vaihtoehtoja ovat muun muassa pyyntö yhteydenotosta asiakkaaseen, varattu aika palvelutarpeen arviointiin tai ajanvaraus LähiKomPasiin. Asiakkaan neuvonta- ja ohjaustieto alkaa kumuloitumaan ensimmäisestä yhteydenotosta esimerkiksi ensitietoa täytettäessä sekä asiakassegmentointia ja kiireellisyyttä mietittäessä.

### 3.3.4 Ammatillaisten välinen konsultointi ja kommunikaatio

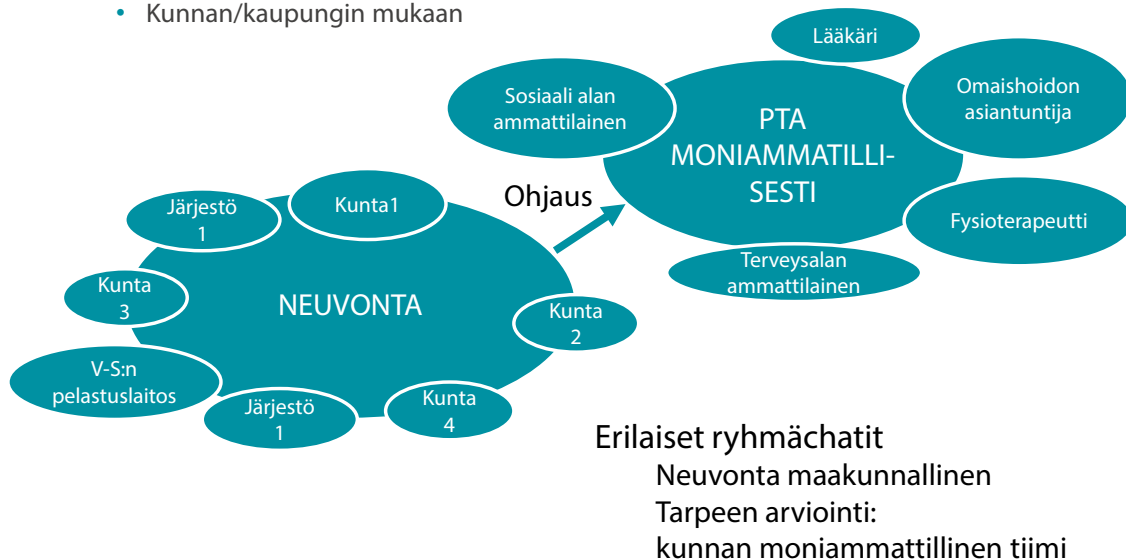
KomPAssi- mallissa toimii suojattu ammattilaisten välinen chat, jossa asiakasohjaajat voivat käydä muiden asiakasohjaajien ja ammattilaisten kanssa keskustelua ryhmissä tai kahdenkeskisesti. Chatissa voi myös lähettää liitteitä, esimerkiksi kuvia. Maakunnallinen, modulaarinen ja asiakastarpeeseen räätälöitävä chat-sovellus mahdollistaa myös yleisen neuvonnan ja matalan kynnyksen tunnistautumattoman asioinnin sekä tunnistettujen käyttäjien asiointipalvelut ja sisäisen ammattilaisten välinen tiimiviestintä.

KomPAssi- mallissa on mahdollistettu keskitetyn neuvonnan asiakasohjaajien välille chat-mahdollisuus, jossa voi tiedustella esimerkiksi toisen kunnan palveluista. Neuvonnan ringissä on myös muita asiantuntijoita, muun muassa palotarkastajia sekä muistiasiantuntijoita. Ohjauksen kautta asiakkaan siirtyessä mahdolliseen asiakkuuteen ja kunnan palvelutarpeen arvioon kunnan sisällä on mahdollisuus moniammatilliseen palvelutarpeen arvioon ja konsultointiin.

Kaikki asiakasohjaajat ovat määritelty chatiin tiettyjen asiansanojen sekä osaamisen ja kunnan tai kaupungin mukaisesti. Näin chat keskustelussa voi kohdentaa kysytyn asian myös muuten kuin henkilön perusteella. Voi esimerkiksi ”huudella” Turun tai Paraisten palvelusta siellä mahdollisesti paikalla olevalle asiakasohjaajalle. Samoin kunnan sisällä voi kohdentaa viestin sosiaalityöntekijälle nimeämättä häntä yleisissä asioissa, joissa ei tarvitse asiakastasolla ottaa asiaan kantaa. Tällainen mahdollistaa esimerkiksi lääkityksestä kysymisen sen alan ammattilaiselta.

Jokainen ammattilainen määritelty chatiin

- Taitojen mukaan (ammatti)
- Kunnan/kaupungin mukaan



### 3.4 Neuvonnan ja ohjauksen maakunnallisen mallin kokeilu

KomPassi- toimintamallin neuvonnan ja ohjauksen kokeilu toteutui keväällä 2018. Mukana toimintamallin kokeilussa oli 13 kuntaa; Mynämäki, Nousiainen, Masku, Kaarina, Lieto, Naantali, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Turku, Uusikaupunki. Tavoitteen mukaisesti kokeiluun osallistui sekä kaupunkeja että kuntia maaseudulta ja saaristosta. Onnistuminen oli kaksikielisyyden mahdollistuminen jo kokeilun aikana. Mukana olevien kuntien alueella asuu 70 % Varsinais-Suomen 75-vuotiaasta väestöstä.

Kokeilussa olivat mukana kolme hankkeeseen osallistunutta järjestöä (Lähimmäispalveluyhdistys, Muistiyhdistys, Turun seudun läheiset ja omaiset). Kokeilussa tavoitettiin iäkkäitä

liikkuvalla neuvonta-autolla muutamissa seutukunnissa. Kokeilussa olivat mukana yhteistyötahot Kela ja Varsinais-Suomen pelastuslaitos. Yhdyspintoja kartoitettiin muun muassa puhelinpalvelun sekä aukiolon osalta Varsinais-Suomen sosiaalipäivystyksen sekä STM:n 116117- päivystysapu- hankkeen kanssa yhdessä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa.

Kokeilu sisälsi toimintamallin asiakkaiden ohjautumisesta ikäihmisten keskitettyyn neuvontaan ja ohjaukseen sekä ohjautumisesta neuvonnan ja ohjauksen kautta palvelutarpeen arviointiin tai muuhun asiakastapaamiseen omassa kotikunnassa. Kokeilun tavoitteena oli kartoittaa sekä määrällistä että ajallista tarvetta neuvonnalle ja ohjaukselle. Tarkoitus oli kartoittaa yhteydenottojen sisältöä. Kotikunnassa keskitetty palvelutarpeen arviointi jatkui edelleen yhteisen KomPASSi-mallin mukaisesti.

Kokeilu aloitettiin järjestelmien käyttöönotoilla sekä koulutuksilla jonka jälkeen käyttöönottoa tuettiin säännöllisin etäpalaverein. Palavereihin oli mahdollista laittaa yhteiseen työtilaan kysymyksiä ja kommentteja kokeilusta. Tuki myös järjestelmien käyttöön tuli KomPASSi- tiimiltä.

Olenmaisessa osassa olivat asiakkaiden monikanavaiset yhteydenottovälineet sekä digitaaliset järjestelmät; puhelin ja chat sekä asiakasohjaajien työtehtävien ohjaus, seuranta- ja raportointijärjestelmä ja suojatulla yhteydellä toimiva ammattilaisten välinen konsultointichat. Lähikompassien toimintaa suunnattiin yhdenmukaiseksi. Sekä digitaalisista että sisällöllisistä työvälineistä arvioitiin niiden käytettävyyttä ammattilaisen näkökulmasta. Jonkin verran haasteita aiheutti välineiden käyttöönotossa toimintavarmuus ja asiakasohjaajien perehtymisaika. Välineiden käytöstä saatiin kuitenkin hyvää palautetta Tulosten mukaan uusista yhteydenpitokanavista keskitetty puhelinringin ja asiakasohjaajien työn seuranta, ohjaus ja raportointijärjestelmän arvioitiin sopivan melko hyvin keskitetyn toimintamallin käytäntöön ja ammattilaisten välinen konsultointichat toimii.

Haasteena kokeilun ajalla oli puutteellinen käyttö palvelutarjoamassa sekä informaatiopalveluissa. Hankkeessa kerätyt kolmannen sektorin iäkkäiden palvelut olivat edelleen erillisiä. Palvelut olivat suodatettavissa samoilla palveluluokituksilla kuin asiakasneuvonta. fi- sivustolle on rakennettu ja niitä oli noin 700 erilaista palvelua alueittain. Excel koettiin haasteelliseksi käyttää sen sijaitessa hankkeen aikana käytössä olleessa extranet- tilassa erillisenä tiedostona, ja näin se jäi lähes käyttämättä. Jatkossa palvelutarjoama on helpommin myös asiakasohjaajien käytössä julkaistulla asiakasneuvonta.fi KomPASSi- alustalla. Itsearviointin välineet koottiin osaksi kokeilua. ODA- hankkeen (omat digiajan hyvinvointipalvelut) valmistuvia itsearviointikyselyjä kartoitettiin ja niitä on valmius ottaa KomPASSi- alustalla käyttöön niiden valmistuessa.



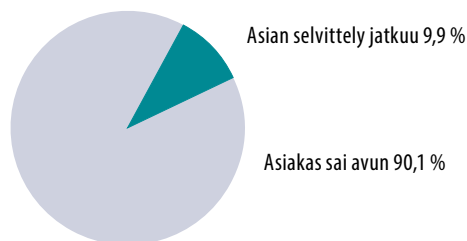
### 3.5 KomPassi-kokeilun arviointi

KomPassi kokeilua arvioitiin sekä asiakasohjaajien näkökulmasta että asiakkaiden ja työvälineiden käytön näkökulmasta. Arviointia tehtiin myös kehittämistyöskentelystä ja koulutuksista. Arvioinnissa oli mukana Turun ammattikorkeakoulu hankesuunnitelman mukaisesti.

Kokeilun arvokasta antia oli toimintamallin toimivuuden lisäksi arvio resurssitarpeesta sekä välineiden toimivuudesta. Arvokasta oli myös käyttöönotossa kertynyt tieto käyttöönoton aikaisesta koulutuksesta ja tuesta. Keskitetyn mallin todettiin toimivan asiakasohjaajien mielestä hyvin neuvonnassa ja ohjauksessa, kun on sopivat työkalut asiakastietojen siirtoon ja käsittelyyn. Ensitetolomaketta pidettiin tärkeänä ja kattavana. Sisällöltään ensitieto vastasi tarkoitukseen hyvin. Kokeilut toimivat siis hyvin ja asiakasohjaajat olleet sitoutuneita. Kokeilussa luotiin pohjaa jatkokehittämiselle standardoidun työtavan kautta.

Alla on kuvio asiakkaiden ohjautumisesta KomPassi mallissa. Asiakas on saanut avun ensimmäisellä kontaktilla 90 % tapauksista 10 % on ohjattu kotikuntaan tarkempaan arvioon. Näyttäisi siltä, että malli kaiken kaikkiaan olisi toimiva vaihtoehto.

Minne ohjattiin? jakauma



Kokeilun arviointitulosten mukaan uusista yhteydenpitokanavista keskitetyn puhelinringin ja asiakasohjaajien työntehtävien seuranta- ja raportointijärjestelmän arvioitiin sopivan melko hyvin keskitetyn toimintamallin käytäntöön. Haasteena asiakastyössä puhelinringissä oli tietojen nopea löytyminen eri kuntien palveluista. Puheluiden vastaanotto puhelinjärjestelmän kautta koettiin helppona, mutta syvempi ymmärrys puheluiden käsittelymekanismista arvioitiin vähäiseksi. Siitä huolimatta ainakin osa arvioi olevansa käytännön tasolla melko hyvä puhelinjärjestelmän käyttäjä.

Puheluja tulee keskitettyyn puhelinrinkiin noin 2000 kuukaudessa. Vastausaika on nopea – 9 sekuntia. Tämä kertoo asiakasohjaajien sitoutumisesta asiakkaiden puheluihin vastaamiseen. Toimintamallissa on kokemuksia myös konkreettisista hyödyistä, joissa ringiin vastannut toisen kunnan asiakasohjaaja on saanut asiakkaan asian pikaisesti eteenpäin omassa kunnassa, esimerkiksi asiakasohjaajan ollessa asiakaskäynnillä. Ammattilaisten konsultointichattia pidettiin melko helppona käyttää ja melko toimintavarmana.

KomPASSi- toimintamallikoulutuksen riittävyyden arvioinnissa oli paljon hajontaa Järjestelmään perehtymis- ja harjoitteluaikaa ei pidetty riittävänä. Jatkuvan tuen koettiin olleen pääosin riittävää ja tuki oli saatu myös riittävän nopeasti. Tarkasteltaessa KomPASSi- toimintamallin välineiden hyötyä erikseen voidaan todeta, että puhelinringin asiakasohjaajat olivat hoitaneet asiakkaan asian ensikontaktilla, eivät olleet siirtäneet asiakkaan asiaa alueen lähikompassiin. Pääosa heistä oli pystynyt usein auttamaan asiakasta saamaan palvelun saman asiakaskontaktin aikana.

Asiakasohjaajat olisivat mielestään hyötäneet asiakaskontakteissaan asiakas- ja potilastietojärjestelmän tiedoista, mikä ei ollut kuitenkaan mahdollista. Asiakas- ja potilastietojärjestelmät ovat edelleen kuntakohtaisia. Dokumentoinnin koettiin sujuvoituneen kokeilun aikana. Asiat piti kirjata kahteen paikkaan osassa kuntia vaihtelevasta aiemmista kirjaimiskäytännöistä johtuen. Päälekkäisen kirjaamisen poistamiseksi täytyy kuntakohtaisesti käydä kirjaaminen läpi vielä kertaalleen.

Keskitettyssä puhelinjärjestelmässä asiakasohjaajien osaamisvaatimukset ovat suuret. Asiakasohjaaja vastaa neuvonnasta ja ohjauksesta koko maakunnan alueella. Asiakkaan palvelun laadun kannalta ja kustannustehokkuuden kannalta tulisi jatkossa päästä siihen, että tiedot palveluista ovat löydettävissä palveluohjaustilanteissa nopeasti ja varmasti yhdestä paikasta. Toinen keskeinen tarve on yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Ohjaustilanteessa asiakasohjaajat olisivat hyötäneet joissain tilanteissa asiakkaan olemassa olevan asiakkuuden tarkistamisesta.

Asiakasohjaajien kirjaamia yhteydenoton syitä maakunnallisen asiakasohjauksen kokeilun aikana:

Yhteydenoton syy	Yhteensä
A) Apua ja palveluita kotiin	900
B) Asuminen	222
C) Henkinen hyvinvointi	37
D) Kodin turvallisuus ja apuvälineet	258
E) Liikenne ja kuljetus	105
F) Liikunta	60
G) Omaishoito	52
H) Raha-asiat ja tulevaisuuden turvaaminen	150
I) Ruoka ja ravitsemus	355
J) Seura, ajanviete ja harrastukset	216
K) Terveys	190
L) KRIISI	10
muu syy, mikä?	303
<b>Yhteensä</b>	<b>2858</b>

Ammattilaisten konsultointichatin tarkoituksena on parantaa asiakasohjaajien välistä kommunikointia neuvonnassa ja -ohjauksessa, vastata erityisosaajan tarpeeseen neuvonnassa sekä parantaa ja laajentaa moniammatillista yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa sekä kommunikointia oman kunnan tiimissä. Konsultointichat oli uusi työväline, joka ei kenties kokeilun aikana vielä löytänyt paikkaansa lopullisesti. Tästä kertoo arviointien hajonta tasaisesti koko skaalalle. Näistä arvioinneista huolimatta puolet toivoi konsultointichatin käyttömahdollisuuden jatkuvan.

Ensitietolomake ja sen tiivistelmä nähtiin selvästi tarpeellisena ja sisällöltään hyvänä apuna palvelutarpeen arviointiin siirtymisestä päätettäessä. Kirjattavissa neuvonnan ja -ohjauksen tiedoissa oli jonkin verran päällekkäisyyttä muissa järjestelmissä olevan tiedon kanssa johtuen jälleen kuntien erilaisista aiemmista kirjaamiskäytännöistä. Asiakasohjaajien työtehtävien seuranta- ja raportointijärjestelmän koettiin tuovan useita lisämahdollisuuksia aikaisempiin käytäntöihin verrattuna.

Asiakaslähtöinen maakunnallisten ja tasalaatuisten neuvontapalvelujen ja ohjauksen järjestäminen hankesuunnitelmassa olevien tavoiteasetusten mukaisesti on KomPassi- hankkeen toteutuksena esitetty alla olevassa taulukossa:

Tulosmittari	Lähtötaso 2015	Nykytaso 2018
Sähköisen alustan luominen maakunnan asukkaiden, omaisten, työntekijöiden, järjestöjen, yritysten käyttöön	Ei olemassa	Olemassa. Hankkeessa on kehitetty sähköinen KomPassi asiakasneuvonnan alusta: asiakasneuvonta.fi alusta, johon kertyvät laaja-alaisesti maakunnan palvelut. Alusta on geneeriseen käyttöön hyödynnettävä. Tuottajat vastaavat palvelujen tietojen oikea-aikaisuudesta. Alusta mahdollistaa palvelujen tilaamisen. Alusta mahdollistaa asiakasohjaajan ja asiakkaan välisen chat-yhteyden. Sitä kautta voi jättää yhteydenottopyynnön ja löytää maakunnan ikäihmisten neuvontapisteet. Palvelutarjoama - alustaa voivat hyödyntää asiakkaat ja ammattilaiset.
Ikäihmisten palvelut löytyvät yhdestä paikasta (julkiset, yritykset, kolmas sektori)	Ei olemassa.	Olemassa. Hankkeen aikana on toteutettu kysely sekä järjestöille että seurakunnille. Asiakasohjaajien käytössä on noin 600 iäkkäille suunnattua palvelua. Tulevaisuudessa palvelut kertyvät hankkeessa kehitettyyn asiakasneuvonta.fi sivustoon palveluntuottajien itsensä syöttäminä ja KomPassin tarkistamina.
Tieto saatavilla virka-aika vs. 24 t 24/7 palvelun luominen sähköisen alustan ja puhelinpalvelun avulla	Ei olemassa.	Olemassa. Yht. otto pyyntö mahdollista jättää 24/7 Palvelun luominen ja etsintä palvelutarjoamasta 24/7 On Pyritty koordinoimaan puhelinpalvelu yhdessä muiden toimijoiden (mm. 116117- hankkeen kanssa). Yhteistyötä jatketaan hankkeen päätyttyä.

Tulosmittari	Lähtötaso 2015	Nykytaso 2018
Palvelutarpeen itsearviointilomakkeen kehittäminen: Ikäihmisten omaehtoinen palvelutarpeen arviointi mahdollistuu	Ei olemassa	Olemassa. Hankkeessa on koottu itsearviointilomakkeita asiakasohjauksen käyttöön. Teknisesti odotettavissa ja toteutettavissa jatkossa ODA- hankkeen itsearviointien käyttöönoton jälkeen (12/2018).
Lähineuvontapalvelujen mallintaminen ja käyttöönotto	Ei olemassa.	Olemassa. Kuntien nykytilan kartoitus on tehty. Mallinnettu keskitetty asiakasohjaus sekä lähineuvontapisteiden toimintamalli. Kokeiltu liikkuvaa neuvonta-autoa (yhteistyössä Liikkuva resurssikeskus – Lähimmäispalveluyhdistys ry) kanssa. Lähineuvontapisteiden toimintaa suunnattu ja merkitystä kasvatettu. Yksi kunta avasi uuden lähineuvontapisteen. Esimerkiksi liikkuvaa neuvonta-auton toiminta jatkuu hankkeen jälkeen.
Vapaaehtoistyön kysynnän ja tarjonnan koordinointi	Ei olemassa.	Olemassa. Hankkeessa tehty paljon yhteistyötä eri järjestötoimijoiden kanssa (113 – hanke erityisesti). Mahdollistettu asiakasneuvonta.fi alustan kautta: vapaaehtoiset eri palveluissa omana ”palvelutuotteenaan”.

### 3.6 Maakunnallisen mallin käyttöönotto ja levittäminen koko maakuntaan

Kokeilun ja sen arvioinnin kautta muodostettiin KomPassi- toimintamalli. Tätä toimintamallia lähdettiin kouluttamaan ja levittämään maakuntaan syksyllä 2018. Toimintamallin koulutusta ennen päivitettiin sekä asiakasohjaajien työtehtävien seuranta- ja raportointijärjestelmää että luotiin tietomallia palvelujen viennin pohjalle KomPassi- alustalle.

Koulutukset toteutuivat yhden päivän koulutuksina, joissa aamupäivä oli yleinen KomPassi- toimintamallikoulutus. Tämän jälkeen pienryhmissä käytiin läpi oman roolin mukaista toimintaa sekä KomPassi-toimintamallissa että järjestelmissä.

Järjestelmät pystytettiin jokaiseen kuntaan hankkeen aikana ja käyttöönotot toteutuvat jokaisessa kunnassa. Käyttöönottoa ennen jokainen uusi asiakasohjaaja sai koulutuksen järjestelmän käyttöön sekä vanhoille – jo kokeilussa olleille asiakasohjaajille – annettiin sparrauskoulutusta ja kertausta.

Oppeina kokeilun käyttöönotosta ja koulutuksesta pyrittiin ottamaan aikaisemmassa vaiheessa kuntien ICT – yhdyshenkilöt mukaan. Kokeilussa hyväksi koetut etäapaamiset käyttöönoton aikaan jatkuivat entiseen malliin. Käyttöönotot pyrittiin porrastamaan koulutusten yhteyteen järkevällä tavalla.

KomPAssi-toimintamallin ylläpito ja jatkokehitys tapahtuvat kuntien yhteistyönä ja KomPAssi- toimintamallia ylläpitävän henkilöstön toimesta. Jatkokehityksessä huomioidaan Varsinais-Suomen muutosorganisaation näkökulmat, valtakunnalliset linjaukset sekä sopimuksessa olevien kuntien näkemykset kehitykseen. Johtavana ajatuksena on luoda geneerinen malli, jota voidaan käyttää monen tyyppisissä ympäristöissä ja kaikissa ikäryhmissä.

## 4 Johtopäätökset ja pohdinta

KomPASSi-hanke oli varsin tiivis aikataulultaan. Hankkeen jälkeen tarvitaan pidempää toimintamallin käyttökokemusta, määrätietoista opettelua ja toteuttelua, hienosäätöä ja edelleen yhteisistä pelisäännöistä sopimista ja tarkennusta. Näillä toimenpiteillä saadaan asiakasohjauksen ammattilaisten luottamus lisääntymään. KomPASSi hankkeen päättymisen jälkeen toimintamallin ylläpito ja kehittäminen tulee tapahtumaan kuntien välisenä yhteistyönä. Tätä tarkoitusta varten kaikki Varsinais-Suomen kunnat ovat hyväksyneet Turun kaupungin ja muiden kuntien välisen hallinnointi- ja yhteistyösopimuksen.

Tuotoksista voi päätellä, että toimintamalli toi uuden standardoidun maakunnallisen työtavan asiakasneuvontaan ja ohjaukseen iäkkäiden osalta. Tämä mahdollistaa jatkokehittämisen ja uusien näkökulmien helpomman käyttöönoton toimintamallissa. KomPASSi-toimintamalli toi myös lisämahdollisuuksia asiakasneuvontaan ja palveluohjaukseen.

KomPASSi-toimintamallia on mahdollista soveltaa jatkossa laajemminkin toimijoiden kesken. Digitaalisiin välineisiin on mahdollista liittää niin yksityisiä toimijoita kuin kolmannen sektorin palveluntuottajia. Välineillä on mahdollista hallinnoida niin järjestäjän toimintaa kuin tuottajien toimintaa. Välineet mahdollistavat niin asiakkuuden kuin palvelujen hallintaa. KomPASSi- alusta mahdollistaa palvelujen vertailun monellakin tavalla valinnanvapauden tueksi.

Hajonta tutkimukseen osallistuneiden asiakasohjaajien vastauksissa saattaa kertoa muun muassa siitä, että uudet toimintamallit, sähköiset järjestelmät, niihin liittyvät tekniikat ja niiden edellyttämät toimintatapojen muutokset jakavat mielipiteitä voimakkaasti. Vain kriittisen arvioinnin ja yhteisen keskustelun kautta toimintamalli kehittyy ja palvelee parhaiten. Sekä toimintamallia että järjestelmiä voidaan pitää ehdottomasti enemmän mahdollisuuksina kuin uhkina.

KomPASSi toimintamallin ja sähköisten työvälineiden käyttö mahdollistaa myös itse palveluohjauksen prosessin ohjauksen ja johtamisen. Järjestelmästä kertyy tietoa palveluohjauksen ja eri palvelujen kysynnästä, tietoa asiakkaiden ohjautumisesta eri palveluihin, ohjauksen viiveajoista ym.

Järjestelmästä kertyvä tieto mahdollistaa myös palveluntuottajien – sekä yksityisten yritysten että järjestöjen – toiminnan suuntaamisen niihin palveluihin, joissa kysyntä on kasvavaa. Tällä on merkitystä jatkossa palvelumarkkinoiden kehittymiseen.

Aika oli otollinen KomPAssi hankkeessa tapahtuneelle kehittämiselle. Hankkeen kautta on luotu keskustelua ja yhteistyötä kuntien välille. On hienoa – ja jatkossa välttämätöntä – saada laajemmat hartiat kantamaan jatkossa vastuuta maakunnallisista asioista. KomPAssin kehittäminen ja kokeilut olivat tasapainottelua nykytilan raamien ja tulevan välillä. Lopputulos kuitenkin osoittaa, että toimintamalli toimii ja kehittäminen on mahdollista kuntien yhteistyönä.

## LÄHTEET:

### KomPASSi- toimintamallissa käytettyä kirjallisuutta:

- Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes Raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Alatalo, H. 2011. Palveluohjaus sosiaali ja terveystoimessa. Palveluohjaushankkeen loppuraportti. Sitran selvityksiä 46. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173043/SelvityksiC3A42046-2.pdf>
- Autio, T. ym. 2013. Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. KASTE, Hämeenlinnan kaupunki. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>
- Autio, T. & Heikkilä, T. 2013. Palvelutarpeen arviointi työntekijän avuksi. Väli-Suomen Ikäkaste II 2011-2013. <http://www.pikassos.fi/aineistot/finish/149-pitsi/866-opas-palvelutarpeen-arviointi-tyontekijan-avuksi>
- Furman, B. & Ahola, T. 2007. Onnistuminen on joukkuelaji. Reteaming-valmentajan käsikirja. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.
- Heikkinen, S., Maksimainen, A. 2014. Kohtaa & Innosta. Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöön ottoon. Sosiaali- ja terveysministeriö, KASTE, IKÄPALO-HANKE. Helsinki. <http://www.nhg.fi/wp-content/uploads/2014/11/K%C3%A4sikirja-neuvonnan-ja-palveluohjauksen-suunnitteluun.pdf>
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus, asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007.
- Junnila, E. 2018. Palveluohjauksen työvälineiden arviointi ja käytön kehittäminen – Ohjausvaiheen työvälineet: Ensitieto ja RAI CA. Satakunnan ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805239892>
- Jyrkämä, J. 2013. Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus. Teoksessa Heikkinen, E. & Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim.
- Karppanen, S. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Vanhuspalvelulaki –toimeenpano vuonna 2015. <http://stm.fi/documents/1271139/1347100/KARPPANEN+hoitoty%C3%B6n+johtajien+ty%C3%B6k%C3%B6kous+10.4.15.pdf/5b4b40fb-deb2-4b46-992b-70aa6c35d08a>
- Koivuniemi, K. ym. 2014. Terveystieteiden kompassi. Avain asiakkuuteen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- THL 2015. Toimintakyvyn ulottuvuudet. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>
- KomPASSi-hankkeen Kokeilu 1 Käsikirja. Viitattu 23.1.2018. <http://extranet.adturku.fi>

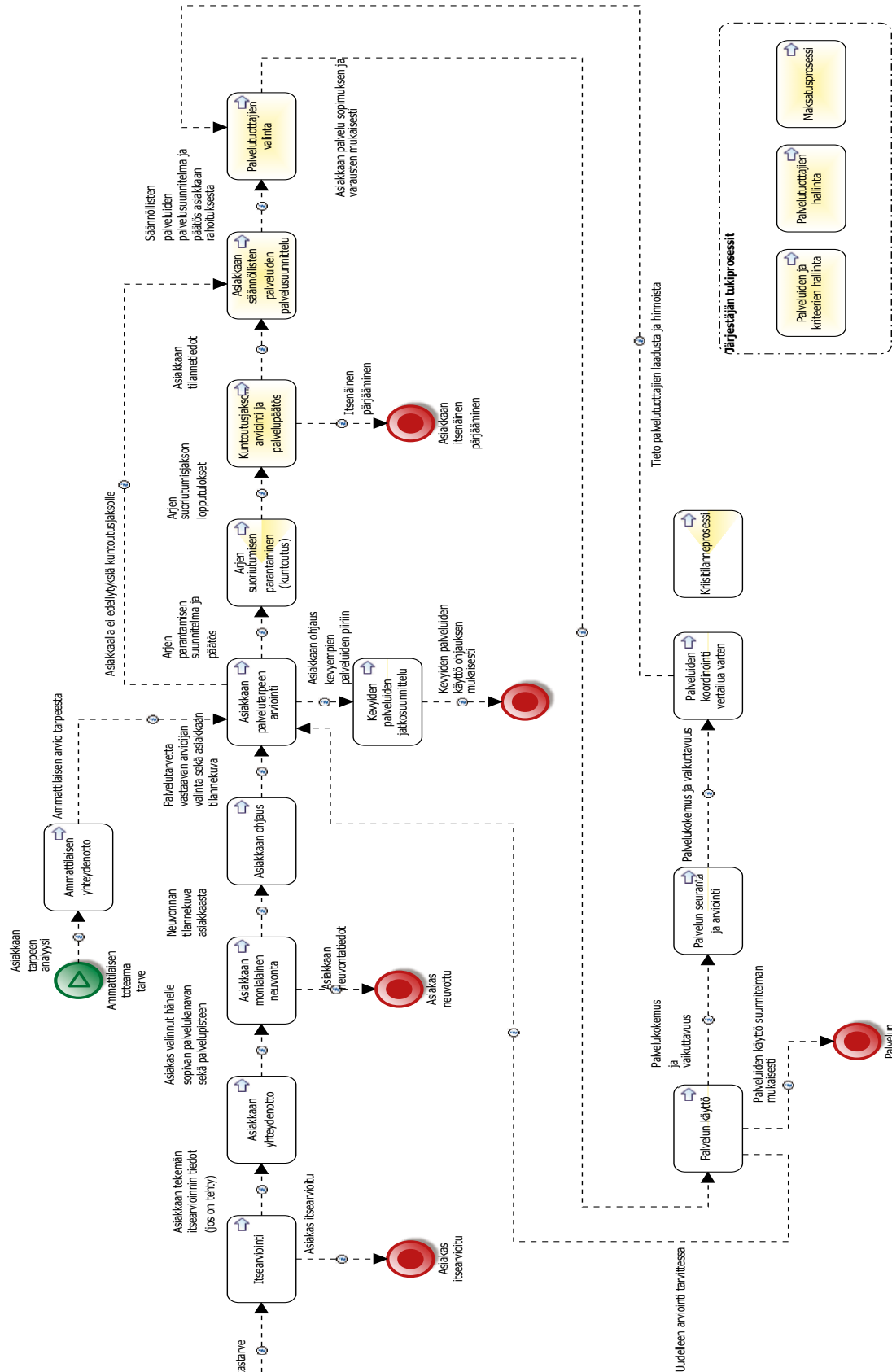


- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (myöh. Vanhuspalvelulaki) 28.12.2012/980
- Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. [http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset\\_ja\\_vaikeutuvat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikeutuvat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)
- Patronen, M., Hämäläinen, J., Sola, J., Leisio, J., Koistinen, T. & Holja, T. 2015. Palvelutori. Ohjaus- ja neuvontapalvelu ikäihmisille. 2.toinen uudistettu painos. Sitran selvityksiä 82. [http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksia82\\_uud\\_p.pdf](http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksia82_uud_p.pdf)
- Peltonen, J. 2016. Iäkkään henkilön osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet sosiaalihuollon palveluprosessissa. Pro-gradu tutkielma. Oikeustieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto. [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/125385/gradu\\_Peltonen\\_Jonna.pdf?sequence=2](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/125385/gradu_Peltonen_Jonna.pdf?sequence=2)
- Puohiniemi, M. 2002: Arvot, asenteet ja ajankuva. Opaskirja suomalaisen arkielämän tulkintaan. Limor kustannus.
- SITRA 2016. Sote-tiedosta tekoihin. Palvelupaketit raportoinnin työkaluna – ja mitä niillä voidaan seuraavaksi tehdä. Sitran selvityksiä 113. <https://media.sitra.fi/2017/02/27175232/Selvityksia113-2.pdf>
- Sosiaaliturvaopas 2016. Sosiaaliturvaopas pitkäaikaissairaille ja vammaisille henkilöille. Verkkojulkaisu <https://sosiaaliturvaopas.files.wordpress.com/2016/02/sosiaaliturvaopas-2016.pdf>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 18.3.2018 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Viitattu 19.7.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3415-3>
- STM 2017a Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf)
- STM 2017b. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1)
- Suominen, S. 2010. Palveluohjaaja -Asiakkaan tuki ja tulkki. <https://www.thl.fi/documents/470564/817072/palveluohjaus+Asiakkaan+tuki.pdf/7a473163-a85a-41e1-af00-11079fbb921>
- THL 2016. Mitä toimintakyky on? <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>
- THL 2015. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus>
- TOIMIA 2011. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. [http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2011/06/13/Palvelutarvesuositus\\_S004\\_110609.pdf](http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2011/06/13/Palvelutarvesuositus_S004_110609.pdf)
- Toimia –tietokanta, THL: [www.thl.fi/toimia/tietokanta/](http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/)
- Vanhustyön keskusliitto 2015. Viitattu 18.3.2018 [http://www.vtkl.fi/document/1/21/7134097/Eloisa\\_Ika\\_Ohjelma\\_Asiakirja\\_2014.pdf](http://www.vtkl.fi/document/1/21/7134097/Eloisa_Ika_Ohjelma_Asiakirja_2014.pdf)
- Vuorinen, V. & Mattila, J. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Sosiaali ja terveyspoliittinen aikakauslehti. Arkisto. Viitattu 18.3.2018 <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Väestöliitto 2018. Viitattu 18.3.2018 [http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/tietoa\\_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon\\_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/)

Vähäkangas, P., Niemelä, K., Mäkelä, M. & Noro, A. 2017. Ikäihmisen palvelutarve ja palveluihin ohjautuminen RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. THL. Raportti 13/2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN\\_ISBN\\_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN_ISBN_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Liite 1: KomPassi -toimintamallin kokonaisprosessi



## Liite 2: Ensitieto-lomake

### ENSITIETO: Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus

Pvm: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Täyttäjän nimi: \_\_\_\_\_

Kunta/toimipiste: \_\_\_\_\_

#### 1. Kuka ottaa yhteyttä

☐ Ikäihminen itse, nimi: \_\_\_\_\_

☐ Joku muu, kuka? (tarkemmat tiedot lomakkeen loppuun)

\_\_\_\_\_

#### 2. Perustiedot

a) henkilötunnus \_\_\_\_\_

b) puh ja osoite: \_\_\_\_\_

c) onko jo palveluiden piirissä (esim. omaishoito, kotihoito)

☐ kyllä ☐ ei

d) muuta/lisätiedot: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. Yhteydenoton syy:** \_\_\_\_\_

- ☐ Apua ja palveluita kotiin
- ☐ Asuminen
- ☐ Henkinen hyvinvointi
- ☐ Kodin turvallisuus ja apuvälineet
- ☐ Liikenne ja kuljetus
- ☐ Liikunta
- ☐ Omaishoito
- ☐ Raha asiat ja tulevaisuuden turvaaminen
- ☐ Ruoka ja ravitsemus
- ☐ Seura, ajanviete, harrastukset
- ☐ Terveys
- ☐ Kriisi
- ☐ Muu syy: \_\_\_\_\_

Lisätiedot: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4. Verkostot ja osallistuminen**

- a) Onko kodin ulkopuolisia sosiaalisia suhteita?  
☐ kyllä    ☐ ei
- b) Kokeeko yksinäisyyttä?  
☐ kyllä    ☐ ei

Lisätiedot: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. Toimintakyky – liikkuminen – tasapaino**

- a) Liikkuuko kodin ulkopuolella?  
☐ kyllä    ☐ ei
- b) Tarvitseeko apua kodin ulkopuolisissa asioinneissa?  
☐ kyllä    ☐ ei

c) Tarvitseeko apua kodin askareissa?

☐ kyllä ☐ ei

☐ aterioiden valmistus

☐ siivous

☐ muu: \_\_\_\_\_

d) Tarvitseeko apua päivittäisissä toiminnoissa?

☐ kyllä ☐ ei

☐ henkilökohtainen hygienia

☐ wc-toiminnot

☐ pukeutuminen/riisuminen

☐ ruokailu

☐ muu: \_\_\_\_\_

e) Onko kaatunut tai onko pelännyt kaatumista viimeisen 3 kk aikana?

☐ kyllä ☐ ei

f) Onko apuvälineitä käytössä sisällä tai ulkona?

☐ kyllä ☐ ei

## 6. Mahdollisen omaishoitotilanteen tunnistaminen

a) Auttaako joku läheisesi sinua arjen toiminnoissa?

☐ kyllä ☐ ei

b) Autatko päivittäin läheistäsi arjen toiminnoissa ?

☐ kyllä ☐ ei

(jos kyllä, täytä myös alla olevat kysymykset)

Tarvitseeko läheisesi hoitoa, huolenpitoa tai valvontaa henkilökohtaisissa toiminnoissa (esim. wc-toiminnot, pukeutuminen, peseytyminen ja syöminen)

☐ kyllä ☐ ei

Tarvitseeko läheisesi päivittäin hoitoa, huolenpitoa tai valvontaa joko yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin?

☐ kyllä ☐ ei

Tarvitseeko läheisesi hoito, huolenpitoa tai valvontaa kodinhoidossa tai kodin ulkopuolisissa asioinneissa, kuten kaupassa käymisessä ja siivouksessa?

☐ kyllä ☐ ei

Jos kyllä, niin miltä osin? Pyydä yhteydenottajaa kuvailemaan tilanteita:

-----

-----

-----

-----

## 7. Terveystilanteen tunnistaminen

a) Miten koee oman terveystilanteensa? \_\_\_\_\_

-----

-----

-----

b) Koska olet viimeksi käynyt lääkärissä, päivystyksessä, sairaalassa?

-----

c) Onko vaikeuksia sairauden tai lääkähoidon hoidossa?

☐ kyllä ☐ ei

d) Huoli muistin heikkenemisestä (kysyjällä, asiakkaalla itse tai omaisella/läheisellä)

☐ kyllä ☐ ei

- e) Huoli mielialan heikkenemisestä  
(kysyjällä, asiakkaalla itse tai omaisella/läheisellä)

☐ kyllä    ☐ ei

lisätiedot: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 8. Elintavat

- a) Onko huolta ravitsemuksesta tai syömisestä?

☐ kyllä    ☐ ei

- b) Onko itse tai läheiset huolissaan päihteiden käytöstä?

☐ kyllä    ☐ ei

lisätiedot: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 9. Sosiaaliset ja ympäristöön liittyvät tarpeet

- a) Asunnon / asumisen puutteet (esim. kulkuväylät, rappuset, hissittömyys, apuvälineiden puute, puutteet LVIS järjestelmissä, ympäristön esteellisyys), millainen puute? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- b) Taloudellinen tilanne haasteellinen

☐ kyllä    ☐ ei

- c) Onko huolta tai pelkoa turvallisuuteen liittyen?

☐ kyllä    ☐ ei

lisätiedot: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Ratkaisu:

- ☐ Asiakas tulee autetuksi neuvonnalla ja ohjauksella
- ☐ Asiakas tarvitsee ohjausta lähialueella (yhteydenotto tai Lähikompassi)

Lisätiedot: esim. mitä on sovittu, soitetaanko asiakkaalle jne? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ☐ Asiakas tarvitsee palvelutarpeen arvioinnin

Tunnistetaan kiireellisyys;

a) Palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyys:

- ☐ heti    ☐ 1-3 vrk    ☐ 4-7 vrk    ☐ yli 7vrk

b) Erityisosaaminen kotikäyntiä varten:

- ☐ omaishoito
- ☐ terveydenhuolto
- ☐ sosiaalityö
- ☐ kuntoutus
- ☐ mielenterveys- ja päihdetyö
- ☐ veteraanasiat
- ☐ muu, mikä? \_\_\_\_\_

Muut huomiot/tärkeä tiedot

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Kotihoidon sekä omais- ja perhehoitajien palveluja on uudistettu nykyistä yhdenvertaisemmiksi ja paremmin koordinoituiksi vuosien 2016–2018 aikana hallituksen I&O-kärkihankkeena.

I&O-kärkihankkeen tavoitteena on ollut kehittää ikäihmisille sekä omais- ja perhehoitajille nykyistä yhdenvertaisemmat, paremmin koordinoitut ja kustannusten kasvua hillitsevät palvelut.

Toimeenpanon läpileikkaavina ajureina ovat olleet iäkkäiden osallisuuden lisääminen, digitalisaation hyödyntäminen, tiedolla johtaminen sekä poikkihallinnollinen yhdessä tekeminen.

Uudistuksessa on luotu malleja iäkkäiden maakunnallisille palvelukokonaisuuksille, jossa on sovitettu yhteen heille suunnattuja palveluja.

Alueellisen kehittämistyön tuloksia jaetaan tämän raporttisarjan myötä hyödynnettäväksi laajasti myös muissa maakunnissa.

Lisätietoa: <https://stm.fi/hankkeet/koti-ja-omaishoito>